



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN**

**Comunicación interna y clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad”,
Santa Elena – 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Lic. Murgueytio Borbor, Lourdes Josefina (ORCID: 0000-0002-0266-034X)

ASESOR:

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (ORCID:0000-0002-0429-294X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

PIURA - PERÚ

2019

DEDICATORIA.

A mi hermoso y querido bebé fue difícil estar alejados y que sientas mi ausencia en esta etapa de tu vida, espero brindarte un gran ejemplo al ver concluida este periodo en mi vida que tus sueños se logren y que seas mi caballerito por siempre. Te ama tu mamá.

Murgueytio Borbor, Lourdes Josefina

AGRADECIMIENTO.

A Dios agradecerle infinitamente por darme la vida y a mi familia por estar siempre a mi lado ayudándome con el cuidado de mi hijo, a mi esposo por soportarme en estos últimos días que han sido los más difíciles para cumplir con éxito esta nuestra meta.

Agradecer a la Universidad César Vallejo, a mi asesor Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros por la paciencia y metodología que nos permitió realizar nuestra investigación.

Murgueytio Borbor, Lourdes Josefina

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 15:30PM del día 10 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA "LA LIBERTAD" SANTA ELENA – 2018" presentada/o por el /la bachiller **MURGUEYTIO BORBOR, LOURDES JOSEFINA.**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

APROBADA POR MAYORÍA.

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como APTO. para recibir el grado académico de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.**

Piura, 10 de Abril del 2019



DR. ALARCÓN LLONTOP LUIS ROLANDO
PRESIDENTE



DRA. LINARÉS PURISACA GEOVANA ELIZABETH
SECRETARIO



Dr. CRUZ CISNEROS VÍCTOR FRANCISCO
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Yo, Murgueytio Borbor, Lourdes Josefina, estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", con C.I N° 0927081612, con la tesis titulada **“Comunicación interna y clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad”, Santa Elena – 2018.”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a sus autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Tumbes, agosto de 2018.


Murgueytio Borbor, Lourdes Josefina.

C.I. No. 0927081612

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Comunicación interna y clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad”, Santa Elena – 2018”**, que se propuso describir las variables Comunicación Interna (x) Clima Organizacional (y) sobre una población de docentes de la Institución Educativa “La Libertad” Santa Elena, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de la Educación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.	iii
Acta de sustentación	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de ilustraciones.....	viii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	3
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	8
1.4. Formulación del Problema.....	26
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos	28
II. MÉTODO.....	29
2.1 Diseño de investigación.....	29
2.2 Variables y operacionalización de las variables	30
2.3. Población y muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS	36
3.1. Resultados descriptivos.....	36
3.2. Resultados inferenciales.....	43
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIONES.....	55
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS	57
ANEXOS	61

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1: Formas de Comunicación.....</i>	<i>9</i>
<i>Ilustración 2: Características de las Relaciones Interpersonales.....</i>	<i>23</i>
<i>Ilustración 3: Instrumentos del Clima Organizacional.....</i>	<i>25</i>

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2: Operacionalización de las Variables.....	31
Tabla 3: Distribución de la población de docentes	32
Tabla 4: Distribución de la Muestra	33
Tabla 5: Nivel de la variable Comunicación interna	36
Tabla 6: Niveles características presentes en la comunicación interna	37
Tabla 7: Nivel de la dimensión funciones de la comunicación interna	38
Tabla 8: Nivel de la dimensión factores de la comunicación interna.....	39
Tabla 9: Nivel de la variable Clima Organizacional.....	40
Tabla 10: Nivel de la dimensión característica del clima organizacional.....	41
Tabla 11: Nivel de la dimensión factores que condicionan el clima organizacional	42
Tabla 12: Correlación entre las variables comunicación interna y clima organizacional “La Libertad” Santa Elena, 2018.	43
Tabla 13: Correlación entre la comunicación interna y clima organizacional en la U.E., “La Libertad” Santa Elena, 2018.	45
Tabla 14: Correlación entre funciones de la comunicación interna y clima organizacional en la unidad educativa “La Libertad” Santa Elena, 2018	47
Tabla 15: Correlación entre factores que influyen en la comunicación y clima organizacional en la unidad educativa “La Libertad” Santa Elena, 2018.	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de la variable de comunicación social	36
Figura 3. Nivel de la dimensión funciones de la comunicación interna	38
Figura 4. Nivel de la dimensión factores de la comunicación interna.....	39
Figura 5. Nivel de la variable Clima Organizacional	40
Figura 6. Nivel de la dimensión característica del clima organizacional	41
Figura 7. Nivel de la dimensión factores que condicionan el clima organizacional	42

RESUMEN

El presente trabajo ha tenido como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad”, Santa Elena, 2018. La problemática abordada evidencia debilidades en la comunicación interna, así como en el clima organizacional, sin embargo, la realidad del plantel dista mucho de lo señalado en los planes institucionales. El diseño de la investigación es del tipo descriptivo, correlacional, prospectivo, no experimental de corte transversal. Para la determinación del tamaño de la muestra se seleccionaron 33 docentes de la Unidad Educativa “La Libertad”, para el levantamiento de la información se aplicó como técnica la encuesta y se empleó como instrumento un cuestionario sobre la opinión acerca de la comunicación interna y otro cuestionario sobre el clima organizacional. Para el análisis de la información se utilizaron las pruebas estadísticas r de Pearson y la t de Student, las que permitieron determinar la relación entre las variables y comprobar la validez de la hipótesis. Los resultados mostraron un predominio del nivel de comunicación interna adecuado con un 55% y una prevalencia del nivel de clima organizacional poco favorable con el 64%. El grado de relación según el coeficiente r de Pearson fue de 0,777** (Sig. = 0,000 < 0,01) lo que indica una correlación alta, directa y significativa.

Palabras Clave: Comunicación interna, clima organizacional, educación, gestión, calidad.

ABSTRACT

The present work has had as objective to determine the relation that exists between the internal communication and the organizational climate of the Educational Unit "La Libertad", Santa Elena, 2018. The problematic addressed evidences weaknesses in the internal communication as well as in the organizational climate, However, the reality of the campus is far from what is stated in the institutional plans. The research design is of the descriptive, correlational, prospective, non-experimental cross-sectional type. To determine the size of the sample, 33 teachers from the Educational Unit "La Libertad" were selected. In order to collect the information, the survey was applied as a technique and a questionnaire about the opinion about internal communication and another was used as a tool. questionnaire about the organizational climate. For the analysis of the information, Pearson's statistical tests r and Student's t test were used, which allowed to determine the relationship between the variables and to check the validity of the hypothesis. The results showed a predominance of the level of adequate internal communication with 55% and an unfavorable organizational climate level prevalence with 64%. The degree of relationship according to the Pearson r coefficient was 0.777 ** (Sig = 0.000 <0.01) which indicates a high, direct and significant correlation.

Keywords: Internal communication, organizational climate, education, management, quality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El progreso de las sociedades gracias a los avances tecnológicos es progresivo y acelerado. El ser humano enfrenta día a día el desafío del avance de la tecnología, la ciencia, en diferentes áreas del conocimiento, entre ellas la educativa. Es precisamente en el área de la educación en donde varios países del mundo buscan actualizar sus políticas educativas a la par del desarrollo tecnológico, siendo los docentes los principales actores inmersos en este proceso. De acuerdo con Zambrano, Quindemil y Gómez, “el quehacer educativo se define el rol del docente y las formas de interacción; en el nuevo contexto se podrá requerir una comunicación educativa distinta o que se adapte a las nuevas circunstancias” (2016, p. 5).

Estas circunstancias deben ser entendidas como aquellos factores que se presentan en el entorno social, que inciden y modifican la comunicación interna y externa dentro del plantel educativo. Así, los autores sostienen que existen países en el mundo donde se promueven políticas educativas innovadoras que se adaptan a los nuevos tiempos y promueven una comunicación interna ágil y efectiva entre los actores de la institución educativa, Zambrano, Quindemil y Gómez, (2016, p. 6)

La realidad Latinoamericana es interesante, por un lado, se recibe la influencia de las tendencias y recomendaciones de la UNESCO acerca de los acelerados cambios tecnológicos que influyen en los diferentes niveles de enseñanza en la región, y por otro lado la constante disputa por mantener una política educativa moderna, actualizada e incluyente en los países de la región. Esta disyuntiva genera fricciones en el clima de desempeño laboral en los centros de estudios. En este sentido, el Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (2014) indica que esta limitante “fortalece la cultura burocrática ésta elimina la imagen integral apropiada sobre la escala de trabajo en la institución educativa; esto respecto a la eficacia y equidad de los aprendizajes en escolares”.

El panorama relacionado a la comunicación interna y externa, así como su influencia dentro del ambiente laboral en el Ecuador es un tema de debate, el cual requiere ser profundizado en su realidad a través de procesos de diagnóstico con el propósito de contar con información actualizada y de primera mano que permita a las autoridades educativas a nivel nacional tomar los correctivos necesarios ajustándolas a la realidad del avance tecnológico mundial.

La institución educativa con nombre “La Libertad” es parte de la problemática, pues la relación entre el nivel jerárquico y profesores, docentes y representantes, docentes y alumnos, marcan una brecha muy amplia en lo relacionado a la comunicación interna, lo cual incide en la conformación de un debilitado clima laboral.

La deficiente comunicación limita la toma de acciones concretas entre el personal del plantel, el nivel directivo no posee una línea directa de diálogo con los profesores, así lo cual trastoca toda iniciativa que se pretenda realizar en la institución. La comunicación interna se levanta como una alternativa de acuerdo con su correcta aplicación la finalidad es fomentar un adecuado entorno laboral en el centro de estudios.

Esta problemática se evidencia con mayor incidencia al momento de ejecutar tareas y proyectos en conjunto, así por ejemplo cualquier iniciativa que surja desde el cuerpo docente se debe enfrentar a la resistencia que se encuentra en el ambiente laboral de la institución.

Todo esto se acentúa permanentemente con la falta de diálogo, escasos espacios de encuentro grupal, pues cada profesor posee sus propios objetivos y casi nunca se trazan metas comunes o que al menos involucren la participación del cuerpo docente de la institución. De esta forma se ha ido deteriorando el ambiente laboral en el centro de estudios.

El propósito del presente trabajo investigativo es caracterizar cada una de las dimensiones relacionadas al intercambio de información institucional, en igual forma con el ambiente organizacional del centro educativo para una vez identificados, plantear correctivos tendientes a mejorar dicha situación problema.

1.2. Trabajos Previos

Internacionales.

Entre las exploraciones halladas, Williams (2013) en su trabajo investigativo titulado “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública”, donde empleó el diseño Ex pos-facto Transversal descriptivo, cuyo objetivo general fue “Comprender la tendencia general del conocimiento del talento humano a través del clima laboral de un municipio”. Dentro de los objetivos específicos se estableció de forma individual las dimensiones para detectar el nivel del clima organizacional de acuerdo con los indicadores propuestos.

En este trabajo la población fue de 20 individuos. En cuanto a la problemática se inicia con la pregunta en base a la apreciación de talento humano acerca del clima laboral.

Para la metodología se consideró como recurso a la “encuesta”, utilizado un cuestionario. Entre las conclusiones del autor tenemos que “la motivación se ve seriamente afectada”, según sostiene el autor pues refleja “trabajadores desinteresados, con escasa pertenencia con su establecimiento, los distintos niveles jerárquicos no manejan una adecuada comunicación, inseguridad profesional”, el autor con respecto al liderazgo en el establecimiento concluye que se va debilitando la confianza y la imagen con sus colaboradores, señalando la responsabilidad a “los asalariados”, esto a consecuencia de la carencia de “aproximación y confianza entre estos”, prosigue el autor indicando que además se suscita “por inexactitud y transparencia de exponer los objetivos” por parte de los directivos institucionales además de la supresión de información que pudiere ser importante (Williams, 2013), claro está que para realizar de forma efectiva el trabajo dentro del centro educativo, además de la “falta de retroalimentación” por parte de los directivos hacia las “acciones del personal”.

Según León (2015), en su estudio investigativo con título (El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170, Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013.) Se estableció la analogía entre el clima

organizacional y las cualidad que tiene el líder institucional, “además de reconocer, identificar, explicar y conocer la relación del clima organizacional con la dimensión liderazgo” (León, 2015). Las hipótesis del trabajo fueron H1: “El clima organizacional tiene una correlación alta con el estilo de liderazgo del director”. H0: “El clima organizacional no tiene un vínculo relevante con el estilo de liderazgo del director de la Institución”. Para el diseño de investigación se estableció el de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. En cuanto a la selección de la población fue dirigida al personal del establecimiento. Respecto a las técnicas utilizadas, su definición es de acuerdo al requerimiento de características y necesidades de cada una de las variables. En cuanto a recopilar los datos para la observación y el cuestionario, los instrumentos se elaboró dos cuestionarios estructurados para su aplicación y el recojo de información. La muestra contó con 27 participantes, entre las principales conclusiones que llega el autor se cuentan: De acuerdo a la hipótesis general, el autor sostiene “la presencia de una relación significativa entre el clima organizacional con el estilo de liderazgo del director del establecimiento” (León, 2015), esta disposición se mantiene en “el valor logrado de la Prueba de Pearson 0,912” y conforme a la normativa de decisión esta correlación tiene una aprobación buena, por lo tanto admite la hipótesis de indagación, se puede señalar que el clima organizacional en cuanto al administrador posee concordancia con el estilo de liderazgo.

Umaña (2015), señala dentro su trabajo ("Comunicación interna y satisfacción laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet"), tesis Descriptiva por medio del manejo de encuestas y entrevistas en función a la dimensión de la muestra. El objetivo general fue “probar cómo influye la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurante de comida Gourmet” (Umaña, 2015), y los objetivos específicos fueron: “Definir la clase de comunicación interna que existe en la entidad”. “Entre el organigrama organizacional y la fluidez del proceso comunicacional se identificó su relación” (Umaña, 2015); se determinó por otro lado las condiciones internas y la satisfacción laboral en el personal”. En la metodología aplicada utilizó el diseño de tipo descriptivo correlacional y la

técnica aplicada con el instrumento de recolección de datos, aplicando un “cuestionario”. La hipótesis establecida en este caso fue “La comunicación interna influye en la satisfacción laboral”. El autor, para sus conclusiones determinó que “la comunicación interna de los empleados de Restaurante de Comida Gourmet interviene en su bienestar profesional”, según el autor al tomar “el recurso humano instrucciones claras e importantes para la realización de labores”, se desempeñan “con eficacia y entusiasmo”. Del mismo modo el autor señala que “la comunicación descendente carece de efectividad comparada con la ascendente”, debido a que “la compañía posee restricciones para comunicar a los trabajadores” toda clase de disposiciones que “perjudiquen tanto a la organización como a su personal”, del mismo modo para “los trabajadores es supuestamente natural” llegar a un diálogo con sus jefes inmediatos.

Charry (2017), consideró para su proyecto de grado titularlo como “Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional”, el diseño indagatorio del documento corresponde a ser descriptivo de tipo correlacional. Para esto estableció como objetivo general del trabajo “determinar la correlación de la gestión de comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, Lima” (Charry, 2017). En cuanto a la metodología fue definida como de tipo cualitativa cuantitativa, del modelo mixto, la técnica utilizada para este proceso es el instrumento conocido como encuesta, una serie de cuestionamientos establecidos en una encuesta. Entre las conclusiones consideradas por el autor se conoció que “una correlación alta y significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en $r = 0,959$ ” (Charry, 2017). El autor determina además “la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y las 5 dimensiones de estudio del clima organizacional” (Charry, 2017). El investigador además identificó al respecto adicionalmente “que posee una cultura organizacional compuesta”, quiere decir que hay trabajadores dispuestos a compenetrarse con los objetivos de la institución y dispuestos a cambios para mejorar los resultados de esta, pero de igual forma existen aquellos que son opuestos al

perfil anterior, aunque tengan la misma edad o profesión permanecen dentro de su zona de confort sin realizar cambio alguno.

Nacionales.

Balarezo (2014) en la investigación titulada “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el progreso organizacional de la empresa San Miguel Drive” en cuanto al objetivo general definió “analizar el acontecimiento de una comunicación organizacional interna deficiente y el desarrollo organizacional de la empresa” (Balarezo, 2014), en cuanto a los objetivos específicos: “instaurar el efecto que provoca a la compañía una incorrecta comunicación interna llevando a cabo los procedimientos necesarios para solucionar los diferentes problemas”. “Estudiar las opciones adecuadas para promover el progreso organizacional en la sociedad, para poder formar propuestas coherentes”. “Plantear soluciones viables para la escasa comunicación organizacional interna y el área de talento humano, mejorando el crecimiento interno de la organización”. La hipótesis identificada en el proceso investigativo aparece como “la apropiada comunicación organizacional interna mejora el progreso organizacional del establecimiento”. Como metodología, el diseño investigativo del trabajo reconoció el diseño descriptivo. Dentro de las conclusiones más importantes el autor recalca que: “los errores existentes en la comunicación organizacional interna” repercute en “la organización de las acciones a tomar por la empresa”. Indica además que “influye claramente en la baja productividad de San Miguel Drive”, el autor prosigue señalando que “son varios los trabajadores que no identifican ni los elementos ni los tipos de comunicación” estos se emplean al interior de la empresa, y considera a los recursos necesarios para una efectiva comunicación en la institución”.

La investigación, “Sistema de comunicación interna y clima organizacional de la Subsecretaría de Senplades, Zonal 3 Centro, cuyo objetivo es plantear un Sistema de Comunicación Interna mejorando el centro” de Barriga (2014), tiene como objetivo justificar de acuerdo con el apartado teórico los métodos de “Comunicación Interna y el Clima Organizacional”, además de “Valorar el clima organizacional”, sustenta su propuesta basada en la utilización de

recursos comunicacionales conocidos como tradicionales que serán reemplazados por la nueva tecnología con más rapidez y de forma directa lo que perfecciona la Comunicación Interna. En la metodología del trabajo se empleó el método deductivo y se emplearon técnicas e instrumentos como la encuesta, entrevista, la observación, el cuestionario y una ficha de observación. En cuanto a los resultados recalca que se evidencian cierto desconcierto, problemas personales y que son transmitidos de compañero a compañero, estableciéndose dentro de la compañía una “comunicación informal (rumor)” esta generará barreras que influirán en la unificación del grupo, así mismo que existe como en todas estas personas reticentes al cambio y que no están dispuesta a colaborar con los demás aunque este sea un grupo pequeño esto no permitirá el trabajo en equipo y lograr los fines de la institución.

Lizarzaburu (2014) en su estudio (“Comunicación Organizacional para el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia el Morro, año 2016”), para la metodología aplicó un análisis conocido como Exploratorio-Descriptivo, en el mismo se efectuaron encuestas y entrevistas al focus group. En ella se expone que “los altos niveles manipulan la información sin dar a conocer a los otros niveles como resultado la otra parte se sienten discriminados y desobedientes a los cambios”, el autor indica además que “la comunicación interna puede conectar al personal si la misión y visión de la compañía” que se encuentran definitivamente, como lo indica su autor “impregnados en su personal”. Para esto, es necesario reconocer que al respecto, como lo indica su autor, la comunicación debe de ser “un proceso multidireccional en cuanto a los sentidos de los niveles gerenciales” además “concebir que su rol institucional es de líderes, con misión de integrar y comprometer”, por lo tanto es necesario considerar que sus integrantes deben “tener conocimiento para suscitar el éxito”

Para Villalba (2015), es su estudio de tesis sobre cómo mejorar el clima organizacional, realizó una investigación de tipo cualitativa que le permitió encontrar las variables e instrumento para el respectivo análisis para luego aplicar una metodología descriptiva con el método de cuasi-experimental,

para efecto de obtener los resultados de una muestra de 57 docentes encuestados sobre variables del tipo 1: como credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo, camaradería y las variables tipo 2: autonomía, confianza, capacitación, comunicación puesto que son indicadores esenciales para el instrumento de *Trust Index*. Una vez culminada la investigación determinó que el “Clima Organizacional” regido institucionalmente es relevante debido a que desarrolla aspectos como la integración entre los docentes y directivos, permitiendo la percepción en torno de los valores y principios de un plantel, en caso de ser negativo influye en gran medida al desempeño de sus funciones en las diferentes áreas académicas de cada uno de sus integrantes.

En su tesis de grado, Contreras (2015) se enfoca en el Clima Organizacional, desarrolló para la metodología una investigación clasificada como descriptiva, en ella se consideró un cuestionario basado en la teoría de Blake & Mouton que abarca 40 elementos que miden el ambiente laboral, el mismo que determinó que dentro de la institución de estudio el clima organizacional es saludable, aunque era necesario realizar acciones para fortalecer el sistema de reconocimiento al excelente desempeño de los docentes el mismo que eleve el nivel de satisfacción por la labor realizada. Otro de los factores determinados es “una falta de interés por autoridades en la participación de eventos de capacitación, catalogando de la misma manera como liderazgo semi- crítico”, ya que las autoridades muchas veces no emiten informe sobre las razones consideradas para ejecutar disposiciones y debilita la interacción entre los integrantes, influyendo así en la buena comunicación que prima en la institución.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. La comunicación Interna: Concepto.

En cuanto a la comunicación en el interior del establecimiento educativo, se la reconoce como un recurso gerencial que permite el alcance de objetivos y estrategias institucionales:

Para cualquier institución o empresa es primordial la comunicación interna, este tema sigue prorrogado en algunas de ellas, se ejemplifica en la

negligencia de delegar ocupaciones y recursos en el departamento de recursos humanos, financieros y técnicos, temas importantes en la mejora de las labores como también en la ejecución de los propósitos. (Bermúdez Rus, 2016)(p. 7)

De la misma manera la Bermúdez (2016) expresa que en primera instancia se analice como va a ser dicha comunicación tomando en cuenta los siguientes parámetros:



Ilustración 1: Formas de Comunicación

Fuente: (Bermúdez Rus, 2016)

La comunicación interna es validada por parte de las instituciones educativas a nivel mundial como una herramienta estratégica que contribuye a la consecución de sus objetivos, dada las características particulares de sus resultados los cuales influyen en el ambiente y entorno de los centros educativos. Su correcta aplicación genera una serie de beneficios para las

instituciones educativas las cuales evidencian enormes avances en la consecución de metas trazadas en su planificación.

Balarezo (2014), identifica la definición y cómo se establecen “los métodos comunicativos que se realizan al interior de la organización”, en otras palabras, es la que logra las metas de la organización por medio de los mensajes que circulen de forma efectiva” (pp. 26-27), fundamentadas sobre todo en la relación que se mantiene entre los trabajadores, para que el lugar de trabajo se torne placentero, por ende coexistirá el compañerismo entre los trabajadores para que haya armonía y las demás acciones favorezcan a ambas partes.

La comunicación es parte fundamental en las agrupaciones por ser el medio más conocido y antiguo en la historia de la humanidad, la cual ha visto gracias a su adecuada aplicación excelentes resultados en su operatividad.

El mismo autor continúa señalando que “los subsistemas”, por medio de la comunicación “se identifican y motivan para efectuar su trabajo”, por tanto, aquí la comunicación se constituye en “una herramienta efectiva de desarrollo”.

Es así como Balarezo (2014), indica que todo este proceso debe ser entendido como el “conjunto de mensajes expuestos de cualquier institución hacia su público externo”, las cuales deben estar enfocados a “conservar y corregir sus reciprocidades entre estos; e impulsar una adecuada imagen impulsando la adquisición del producto o servicio ante la comunidad” (p. 24). Si los mensajes no son percibidos o entendidos por los colaboradores de cualquier empresa o institución no proyectará una imagen adecuada al público externo. Entre los diversos tipos de comunicación interna se cuentan:

Comunicación descendente: Charry (2017), Define este tipo de comunicación señalando que se “utiliza para remitir los mensajes de los directivos a los trabajadores”, cuyo objetivo final es “proveer las instrucciones suficientes y concretas para efectuar el trabajo” (p. 66).

Comunicación ascendente: Charry (2017), indica que esta comunicación se desarrolla “cuando los individuos del nivel inferior” expresan cada mensaje o

a su vez varios de ellos, en el nivel superior de acuerdo con la distribución en la organización. (p. 66).

Comunicación horizontal: Charry (2017), señala que se caracteriza porque un gran número de los mensajes horizontales “poseen la participación y organización del recurso humano en un mismo nivel” (p. 69).

1.3.1.1. Dimensión Importancia y Características de la Comunicación Interna en una Unidad Educativa.

Dentro de los últimos años en los centros educativos a nivel mundial, regional y nacional, han visto en la adecuada aplicación de la comunicación, tanto interna como externa, uno de los primordiales instrumentos para el alcance de metas. La comunicación interna conlleva en su aplicación una importancia radical, lo cual caracteriza en este hecho una serie de factores que la vuelven cada vez más indispensable.

A continuación, se exponen una serie de características y particularidades presentes en la comunicación interna.

Ascendente, descendente, horizontal y transversal.

García (2013, p. 27), indica que “Teniendo como base el organigrama” de cualquier organización social, es posible “clasificar la comunicación interna” en los siguientes tipos: por una parte, está el de tipo ascendente, mientras que por otro lado el descendente; en contraposición va el horizontal y así también el transversal”. Señala el autor que cada una cuenta con sus propias características, propósitos y funciones.

Formal e Informal.

García (2013), acerca de la comunicación informal y formal indica que “frente a los colectivos formales, suscitan sus opuestos llamados informales”. Se entiende entonces que para el caso los grupos aparecen como “una zona donde el personal reparaba sus penurias sociales”, en el cual el recurso humano “fundaba lazos que fortalecían su participación colaborativa” y la labor mancomunada para el logro de las metas del establecimiento, un factor positivo para la empresa debido a que sus colaboradores se sienten motivados para ir a laborar (p. 30).

Bidireccional.

García sostiene además que “la reciprocidad para con dos empleados establecida para comunicarse no se reduce a una sucesión lineal”, el autor sostiene que se “debe establecerse de forma circular para que transite de mejor manera, y así, de esta forma desaparece la distinción entre emisor y receptor”. Por lo tanto, requiere “que se la atienda de forma especial tanto en su inicio, transcurso como a la vuelta de la información”, de esta forma destaca que la consecuencia de este fenómeno, en el caso del receptor, el mismo, no se encuentre “afectado” para decodificar el mensaje, en este caso prácticamente no hay comunicación (2013, p. 33).

Coherente con la comunicación externa.

García en cuanto a la “coherencia” con la comunicación señala que el distanciamiento entre la comunicación externa con la interna, se exhibe entonces como consecuencia de una mala práctica de ésta, además que la coherencia debe ser uno de los puntos más importantes y la que garantiza la presencia de una comunicación externa apropiada (2013, p. 35).

Conociendo la importancia de la comunicación interna nos lleva a enmarcar como el pegamento de calidad que mantendrá unidas las partes de un todo, de tal manera que se convierta en la suma de esfuerzo que hace que funcione eficazmente, cada uno de los integrantes de los departamentos de una empresa suman los esfuerzos en el cumplimiento de un objetivo, de allí que los directivos deben manejarlo como un recurso esencial, es decir que mejora el sentimiento de pertinencia de los involucrados.

Kouss-Gutiérrez dice que el individuo en un ser sociable en sí por naturaleza, es la idea principal de Aristóteles, idea que ha sido ratificada a lo largo del tiempo, puesto que a través de sus relación con el medio es cuando logra el intercambio de información y emociones y se logra experimentar la importancia de la comunicación que cumple una característica primordial en la estructura organizacional, por esta razón a menudo se la compara con el sistema circulatorio de los seres vivos, puesto que se convierte en la sangre que hace que toda información llegue a cada uno de los rincones y

proporcione le oxígeno que se necesita para su funcionamiento adecuado (2015, p. 4).

1.3.1.2. Dimensión Funciones de la Comunicación Interna.

El hombre, así como la mujer se valen para relacionarse con su entorno a través de una serie de herramientas, entre ellas está la comunicación. Siendo así una función mediante la cual se encuentran presentes elementos que restringen el ejercicio de la comunicación.

Es que, mediante el ejercicio de la comunicación, se ejecutan y participan una serie de elementos, entre ellos el mensaje, el código, el canal, entre otros. Este proceso enriquece a quien lo practique y perjudica a quienes no la aplican de forma apropiada. Así las funciones de la comunicación se constituyen en un elemento muy importante.

Jossa mantiene en este sentido lo siguiente: “existiendo la comunicación interna, se establece una modalidad de comunicación en sí”, pudieran ser señalados “aquellos componentes que la integran: entre ellos se aprecia un Emisor, el Receptor y no puede faltar un Mensaje”. En este sentido, su autor continúa mencionando al respecto que “El hombre es un ser auténtico con la obligación de ratificar su aspecto con relación a sus similares, construyendo el intercambio de experiencias, destacándose así dentro del plano individual, contemplando los sitios cercanos a la familia, a los comunitarios y sociales” (2014) (p. 12). Por interacción, se entiende que una persona se refleja con otra, mediante los diferentes espacios de la sociedad atrayendo la aceptación de los demás.

Mayorga y Godás (2016, p. 29) mencionan entre las conocidas “funciones” de comunicación interna el “Control” individual de los miembros y elementos presentes en los procesos de comunicación en los establecimientos. Para la motivación, además indica que la misma logra favorecer la estimulación dirigida a sus funcionarios, pues establece lazos de compañerismo e integración entre los integrantes de una institución. La “expresión” sostiene que “facilita en el grupo de trabajo” las relaciones sociales, la fraternidad y práctica de valores mediante el correcto uso de la comunicación. Los datos obtenidos sostienen al respecto que en este caso se proporciona la

información indispensable para que los miembros de una entidad continúen con sus labores cotidianas.

Para Preciado Hoyos & Etayo Pérez (2013) la comunicación interna que deben manejar los directivos de una institución debe cumplir funciones indispensables que se pueden resumir en los siguientes 5 bloques:

Comunicación Laissez-Faire.

Es un sistema que carece de un sistema compartido que por lo general minimiza la comunicación con el personal, además de presentar una vía muy limitada. Por lo tanto, el conocimiento de sus integrantes es escasa ocasionando confluencia entre los objetivos individuales y los institucionales.

Este tipo de comunicación no facilita la creación de un buen ambiente puesto que no se puede intercambiar mensajes, esto se da debido a que el directivo frecuentemente no es parte integral de las narraciones o intercambios simbólicos, lo que limita su protagonismo, este estilo limita la comunicación dirigida a las actividades integrada con una estrategia organizacional, ya que carecen de coordinación y por falta de cumplimiento de responsabilidades de directivos y cada uno de los jefes de departamentos, niveles o áreas.

Comunicación Orientada a la tarea.

En este estilo de comunicación el directivo proviene de un nombramiento al cargo que desempeñará ocasionando de muchas maneras que la relación entre autoridad y subordinado se base en la estructuración de tareas, orientadas a la recompensa como medio de motivación, otra de las características es que la toma de decisiones se centrará en los directivos para lo cual se deberá atender ordenes, finalmente se tornará hostil al momento de emitir la información ya que la autoridad tiende a demostrar su poder y no demuestra el compromiso del equipo a fines de alcanzar los objetivos planteados para el bien de la entidad.

Como modalidad en la comunicación interna se establece que la misma se presenta de forma vertical descendente ya que el líder no tiene la capacidad de un medio ideal para establecer un intercambio de mensajes lo que

conlleve que se informe de manera escrita, es decir, a la no retroalimentación ni mucho menos a la contestación de receptor del mensaje.

Comunicación Orientada a las Relaciones.

La comunicación en este estilo se centra en que el directivo asume que los subordinados los motiva un adecuado ambiente laboral y no la realización de una actividad o trabajo evitando disgusto hacia él, una de las principales características es que se busca la colaboración en la toma de disposiciones, lo que ayuda como influencia ascendente, al tener protagonismo no significa que tendrá mayor empoderamiento ya que esto solo se basa en actividades a corto plazo.

El directivo demuestra ser amistoso y amable esta actitud permite incrementar el sentimiento de valor de los subordinados y descubrir los privilegios de relación con la autoridad, esto resulta beneficioso al momento de pedir ayuda en alguna actividad, en virtud de mejora de la institución y que la información se distribuya a los diferentes niveles o áreas, pero siempre manteniendo la motivación y la estima hacia todo el personal.

Comunicación en el Liderazgo.

Un buen líder no solo debe tener visión, sino que además debe establecer estrategias y acciones que den validez a los propósitos institucionales, de tal manera que se materialicen bajo el impulso de todo el personal a cargo, con esto se logra influir y motivar en la toma de decisiones, ya que a la par se toman riesgos y responsabilidades como un equipo en virtud de alcanzar los objetivos, puesto que se mide la cantidad de esfuerzo que conlleva su cumplimiento.

Para este estilo de comunicación las áreas cumplen un papel importante ya que se encargan hacer visibles cada uno de los propósitos, estrategias y necesidades de una institución de tal manera que coadyuvan a la gestión de su líder bajo el compromiso de todos.

Comunicación en el liderazgo carismático.

Un estilo de comunicación que ha ganado interés en los últimos 10 años, se convierte en eficaz puesto que el líder carismático propone una visión que

rompe los esquemas tradicionales esto significa que es capaz de guiar a sus colaboradores aún en situaciones críticas siendo un pilar fundamental para lidiar en tales circunstancias de incertidumbre, puesto que demuestra preparación y propone alternativas en cada momento poniendo de manifiesto recursos de comunicación en las estrategias de gestión.

El liderazgo carismático dentro de la comunicación radica en que la persona que la práctica debe tener conciencia y control en cuanto al rol que desempeña, es él el que gestiona la circulación de información y de acuerdo con la misma recibirá una aceptación o respuesta positiva, las áreas o niveles de la institución son quienes ofrecen todo el apoyo para que los propósitos tengan una vía de cumplimiento.

Para finalizar el estudio de los 5 enfoques de la comunicación interna, es de vital importancia comprender que el mejor estilo es el de Liderazgo Carismático, ya que conjuga cada una de las características que debe poseer una efectiva comunicación ya que su principal objetivo es tener la oportunidad de reinventar la organización mediante su revisión constante para desechar lo obsoleto que no ejerce una alternativa positiva y propone de manera constante mejora en su accionar.

1.3.1.3. Dimensión Factores que influyen en la Comunicación Interna de un centro educativo.

Se sabe entonces, al respecto de la comunicación, que para conducirse debe fortalecerse primero la voluntad de transmitir, es decir de un “emisor” con el deseo de comunicar un determinado “mensaje”, así como de un “receptor” con la apertura de recibir ese mensaje. Lo antes dicho refleja algunos de los elementos comunicacionales y los factores que usualmente influyen en la comunicación efectiva.

Mayorga y Godás (2016 p. 29) manifiestan al respecto los siguientes factores presentes en el acto comunicacional interno:

Factores positivos

Destaca entre ellos, que son las características del emisor, el primordial componente que conlleva al éxito dentro del ejercicio para la favorable

comunicación. Entre los factores positivos, el autor manifiesta que el conocimiento respecto al tema es motivo que condiciona el objeto de mensaje, y todas aquellas características “que influyen en su comportamiento”, así como su ubicación dentro de un contexto social y cultural, su personalidad, sus valores y en fin una serie de elementos que influyen en los resultados positivos del proceso de comunicación.

Factores negativos

Respecto a los aspectos negativos, Mayorga y Godás (2016) sostienen además que “los propios elementos del acto comunicacional conllevan, a su vez, a que el mismo se vea distorsionado”. Así el autor continúa señalando además que “las habilidades del emisor” en el momento de la transmisión de un mensaje sumado además a que la transformación que sufre el mismo no logre ser adecuada por el uso inapropiado de los códigos necesarios, como también “la deliberación de un medio errado” en el momento de transmitir alguna información, pueden causar “una interpretación diferente”, un mensaje equivocado y muy distinto al original.

Obstáculos a la comunicación.

Mayorga y Godás (2016) indica en su texto que “el principal obstáculo” presente dentro de una organización social para el adecuado funcionamiento del proceso de comunicación son la “ansiedad” en la comunicación, lo cual según expertos se considera que su afectación sea de un 5- 20% sobre la población. En este mismo contexto el autor menciona que la aprensión dentro del proceso comunicativo afecta las “técnica de comunicación”, y los individuos que la poseen se ven inmersos en una garrafal rigidez por el intercambio de información vía oral o en su defecto por cualquier otro tipo de comunicación.

Barreras de la comunicación interna.

Mayorga y Godás (2016) indica en su documento que la comunicación puede “verse afectada” por las diversas limitaciones e incluso “barreras” a tal punto que los mensajes que llegan al receptor no sean los mismos que en un primer momento emitió el emisor.

Mayorga y Godás (2016) señalan entre las principales barreras a la “filtración”, la cual se encuentra definida de acuerdo al número de niveles diferenciados de forma jerárquica, siendo así que somete el mensaje o los mensajes para que surjan desde los niveles más bajos. La “percepción” la cual “hace el receptor” en el instante de decodificar el mensaje, es decir lo que el receptor entiende que se le trató de comunicar. “Defensa” que consiste cuando se interpreta el mensaje que se recibe “como una amenaza”, es decir cuando los receptores se muestran a la defensiva ante el emisor, “lenguaje” que consiste en que los receptores puedan interpretar de alguna forma o modo, dependiendo de su significado, el uso de las palabras juega un papel importante.

La comunicación interna guarda estrecha relación entre la manera de conducción de una institución y el estilo de comunicación que se emplea en la misma de allí la necesidad que se estudie cuáles son los elementos que logren influir en su correcta ejecución a continuación se establecerán los más influyentes:

<i>Factores</i>	<i>Descripción</i>
Pertenencia	<p>Consiste en practicar una adecuada comunicación de la información a todo el personal de la institución indiferente a los departamentos, niveles o áreas hace que se fomente la adhesión por parte de los colaboradores es la estrategia más viable, sin embargo, cuando no se maneja con eficacia resulta la vía más influyente ya que conlleva a crear una mala relación entre el personal de una institución, puesto que afecta el mejoramiento del conocimiento, comprensión, afinidad con la gestión organizacional.</p> <p>La clave está en la comunicación y proporcionar la información relevante en el momento oportuno de tal manera que se fortalezcan y fomenten la pertenencia favorable con la institución.</p>

Transparencia	<p>El aspecto más relevante en la gestión de una institución ya sea por el personal que trabaja internamente como de la comunidad en general, por ello debe efectuarse una excelente comunicación de tal manera que cada uno se sienta conocedor de todos los sucesos que se dan en la organización, puesto que la información llega de manera directa.</p> <p>Si la gestión comunicativa es correcta se disminuye al máximo el flujo incontrolado de fuentes mal informadas, por tanto, se evitará el riesgo de afrontar conflictos internos y externos que afecten a la misma, informar lo necesario siempre es lo ideal en una institución, ya que si se excede puede llegar a ser contraproducente.</p>
Mayor Motivación	<p>Otro de los factores que tienen gran importancia en la comunicación interna de una institución es la motivación, ya que si existe una mala comunicación generará un desinterés en las actividades y por ende una relación negativa entre pares, además la motivación constante genera pertenencia y transparencia en el ambiente laboral.</p> <p>La motivación permanente aumenta la retención del personal, y transforma el fluido de la información al momento de ser transmitida a toda la institución de una manera eficaz, por ende, se convierte en una herramienta estratégica primordial, se debe recordar la relación dual entre comunicación y motivación.</p>
Unidad entre Áreas o Departamentos	<p>Fomentar la unidad entre las áreas a través de la comunicación ha sido un reto para las instituciones, puesto que si es deficiente generará un problema en las relaciones dentro de la misma, por eso, los directivos trabajan en propiciar espacios en los que se conecten cada una de las</p>

	áreas, que faciliten el intercambio de la información que y se trabaje como un equipo en el logro de objetivos.
Buenas Prácticas	Para una institución es primordial estar en total coherencia de lo que se dice y se hace, sin embargo, lograr esto en la práctica depende de una buena estructuración organizacional, que cada uno de los integrantes conozca a cabalidad, los valores, principios y estrategias institucionales que deberán cumplir durante su trabajo convirtiendo la motivación en el cumplimiento de sus funciones.

Fuente: (Bermúdez Rus, 2016)

1.3.2. El Clima Organizacional:

Debe ser comprendida como los artificios que aportan y agilizan la circulación de los mensajes que se proveen entre las personas de la entidad, influyen además en las opiniones, actitudes y conductas, con el propósito que se lleven a cabo las metas diseñadas dentro de la organización.

Clima organizacional.

El clima organizacional debe ser entendido como el resultado que se evidencia dentro de una organización en el ambiente laboral, en las condiciones en que los miembros de cualquier organización desarrollan sus actividades cotidianas, este ambiente se observa influenciado por una serie de elementos que transgreden en el estado de ánimo, en el desempeño de los colaboradores dentro de una institución. Estos factores modifican el clima organizacional y por tanto influyen en los resultados y en las metas trazadas.

Ramos D. (2012), señala que el ambiente organizacional es una condición respectivamente indeleble, siendo así que se le llega a conocer como ambiente laboral de cualquier organismo social, esta cualidad la llegan a advertir todos sus integrantes, incidiendo fuertemente en el proceder y funcionamiento de los integrantes del organismo social (p. 29).

Tipos de clima organizacional.

Según Williams (2013), existen varios tipos de clima organizacional, el “Clima autoritario” que puede dividirse en dos grupos: “el explotador” en el cual los colaboradores no son bien tratados y su opinión no se cuenta; y el “paternalista” donde el exceso de confianza hacia los colaboradores es excesivo en la organización social. “Clima participativo” donde está presente “el consultivo”, donde se tiene seguridad en el personal quien influye en las decisiones y su opinión siempre cuenta (p. 36).

1.3.2.1. Dimensión Características del Clima Organizacional.

Dentro de un centro de estudios es posible identificar una serie de factores que lo diferencian entre uno y otro, todo esto a consecuencia de los diversos factores que influyen dentro de una institución, ya sea por las condiciones internas y externas presentes.

Aguado (2012), indica que posee varias características, así entre ellas que “El clima se encierra al ambiente laboral” (p. 13). Otra de las características es que “El clima repercute en el comportamiento laboral” (p. 13). En ocasiones todo esto es percibido de forma directa o inclusive indirecta por parte de los individuos de la institución. Así, el clima organizacional se lo considera variable, pues depende de la influencia de varios factores y condicionantes presentes en la institución.

El autor pretende describir las características individuales de cada organización educativa, en este caso las que vienen a diferenciar una de otra, como se mencionó, a consecuencia de la influencia de ciertos factores presentes.

García Herrera & Segura Agüero (2014) el clima organizacional en un establecimiento educativo es considerado como una de las variables que mayor repercusión produce ya que mediante la misma se desarrolla la interacción de todos los integrantes, es decir que se ponen de manifiesto el compromiso, las actitudes y valores que se practica en un ambiente laboral y que ejercen mayor influencia, por ejemplo, a través de la interacción que se produce con cada uno del personal que conforma la institución y que fácilmente crean perspectiva de cómo se desenvuelve el clima

organizacional fomentando las actitudes en la que se desempeñara un individuo (p. 28).

Muchos autores han definido a lo largo del tiempo al clima organizacional como la reunión de características, actitudes y regularidades que se desarrollan en un periodo determinado y que influyen en el ambiente o atmosfera laboral, en otras palabras, es la forma en que una persona percibe el ambiente, desempeño, rendimiento, productividad, motivación y satisfacción en una institución educativa, y que muchas veces se siente desfavorecido por factores altamente influyente siendo algunos de los más importantes el liderazgo.

En la actualidad en el campo educativo el clima organizacional ha tomado mucha importancia, tanto así que es considerado como un indicador de calidad en todas las instituciones educativas del país, por lo tanto, para lograrlo se necesita la colaboración de cada uno de sus integrantes tanto; autoridades, administrativos y de servicio, los profesionales en educación así como los representantes legales o padres de familia y los estudiantes para la implementación de las mejoras en el ambiente laboral y crear un clima eficiente.

1.3.2.2. Enfoques del clima organizacional.

Aguado (2012, p. 12) sostiene en este sentido como orientaciones vinculadas con el clima organizacional, por ejemplo, la representación objetiva o equilibrada. Entonces se entiende así la caracterización de los elementos en una institución, los cuales están presentes en una y otra institución. “Perspectiva fenomenológica o subjetiva” donde el clima organizacional es considerado como las respuestas a la interacción en las personas, de seres humanos, y sus resultados la percepción de los individuos por el entorno laboral. “Perspectiva interaccionista” donde el clima organizacional es percibido por la interacción de los elementos presentes en el medio interno y externo de la organización.

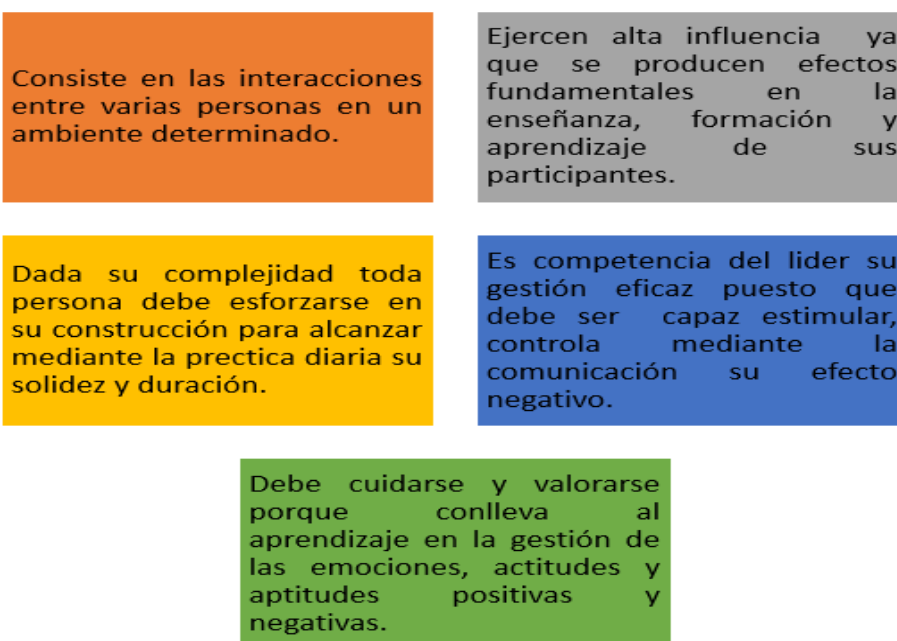
De esta forma el autor pretende realizar un acercamiento entre las perspectivas realista y subjetivas, a su vez se hace énfasis en el hecho que dichas características presentes en el clima laboral de un centro educativo

no se deben precisamente a perspectivas subjetivas o realistas, sino más bien al resultado de la interacción de los seres humanos presentes en dicha organización.

Dentro de las características principales del clima institucional dentro del campo educativo se encuentran las interacciones entre el componente denominado recurso humano, que se desarrollan a diario, considerando la constante interacción o convivencia armónica entre los integrantes y que conlleve a una correcta comunicación y el trabajo en equipo en busca de la calidad educativa. A continuación, describiremos algunas características de las relaciones interpersonales:

Ilustración 2

Características de las Relaciones Interpersonales



Fuente: (García Herrera & Segura Agüero , 2014)

1.3.2.3. Dimensión Factores presentes en el Clima organizacional de una Educativa.

Para los actuales momentos, respecto al clima organizacional, se lo conoce también como clima, ambiente laboral u organizacional, este tema resulta relevante para el análisis y estudio por parte de los actores involucrados en

el ámbito organizacional, conscientes de su valía e importancia dentro de las instituciones como elemento clave para la obtención de los objetivos.

Estudiar o investigar los aspectos que forman parte del ambiente organizacional conlleva a señalar de forma idónea sus componentes claves, considerando aquellos que puedan estar incidiendo de modo significativo en el ambiente laboral, en este caso del establecimiento educativo.

Rodríguez (2015, p. 23) Plantea como componentes los siguiente que aparecen constantemente dentro del tema principal que se investiga, en este caso ambiente laboral, entre ellos se encuentra “la distribución” que simboliza “el conocimiento adquirido por el recurso humano que forma parte del establecimiento” sobre la suma o número de reglamentos internos, políticas internas, entre otros instrumentos. “Responsabilidad” sobreentendido como el “sentimiento de los colaboradores de la organización” sobre la libertad y condiciones para tomar sus propias decisiones frente a cualquier hecho. “Recompensa” que se entiende como “la medida en que la organización” emplea los criterios de “premios y castigos”. “Desafío” que se entiende como la forma en que el organismo social “promueve la aceptación de riesgos calculados” con la finalidad de alcanzar las metas trazadas. “Relación” es la representación en la que los integrantes de la organización sienten su trabajo. “Cooperación” la forma como los miembros de la organización se ayudan y colaboran entre sí. “Estándares” se entiende la manera de interpretar por parte de los colaboradores las normativas de la organización. “Conflictos” se entiende como la manera y facilidad que poseen los miembros de una organización para superar problemas “Identidad” se debe entender como el sentimiento de empoderamiento de los colaboradores con la organización.

El autor quiere hacer relevancia en la importancia presente en aquellos elementos que están presentes dentro de un centro educativo, o cualquier organización social, los mismos que condicionan de alguna manera su desenvolvimiento, así como su operatividad y consecución de resultados y metas institucionales.

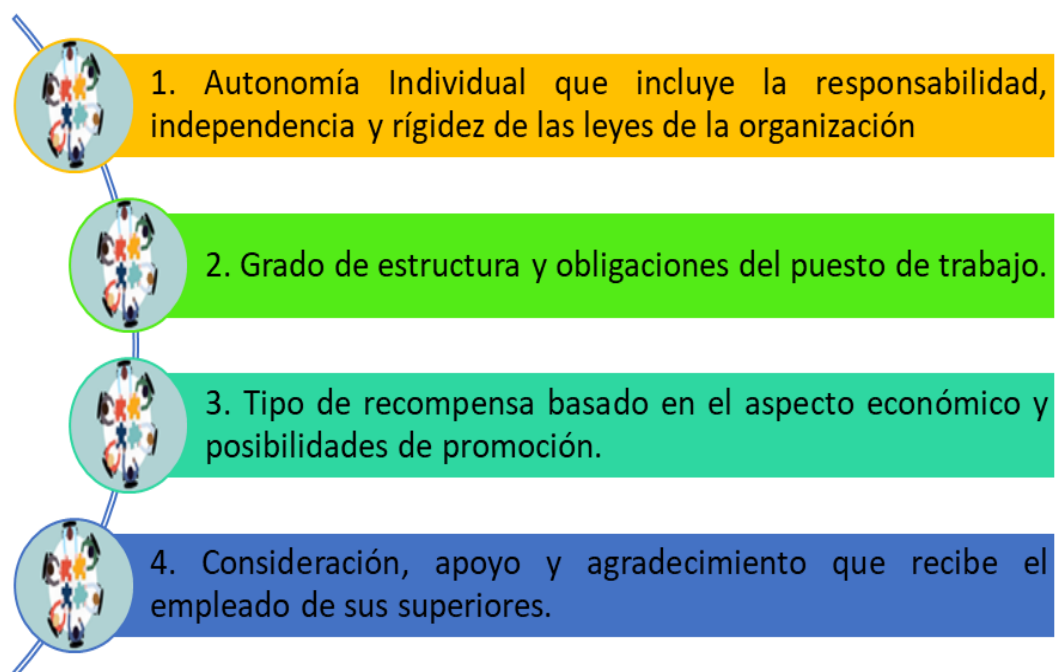
En definitiva, existen un gran número de factores que afectan notablemente el ambiente organizativo en un centro educativo, pero las más influyentes son: su estructura organizacional, la forma de liderazgo, su responsabilidad, la recompensa y finalmente la satisfacción, teniendo un alto poder dominante el Liderazgo ya que se vinculan estrechamente el clima laboral y el estilo administrativo.

Tomando en cuenta los 5 factores más influyentes en el clima organizacional es posible medir estas dimensiones para determinar cuan eficiente y eficaces son manejada por una institución educativa, por tanto, se puede manejar mediante cuestionarios aplicados por los directivos que interroguen sobre la situación actual de la misma.

Dentro de los cuestionarios existentes se pueden generalizar el enfoque de estos en 4 dimensiones que se describen a continuación:

Ilustración 3:

Instrumentos del Clima Organizacional



Fuente: (Albañil Ordinola, 2015)

1.4. Formulación del Problema

El centro educativo con nombre “La Libertad”, refleja debilidades en lo que respecta a las acciones comunicativas al interior del establecimiento, esto afecta el ambiente organizacional, asimismo lo que ocurre en este establecimiento conduce a pensar que lo mismo ocurre en otras instituciones educativas. Sin embargo, la situación del plantel difiere considerablemente de lo que señala como expectativa un plantel educativo. Así, y una vez abordada la realidad referente a la difusión de información institucional y la relación con su ambiente laboral. Por lo tanto, en los niveles macro a micro, se plantea aplicar el proceso investigativo para describir las condiciones actuales de cada una de sus variables en la mencionada institución de educación.

En este sentido se formula la siguiente pregunta problemática:

1.4.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional del centro educativo “La Libertad”, 2018?

1.4.2. Problemas específicos.

1. ¿Es posible que exista una relación directa entre las características que presenta la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa?
2. ¿Es posible que exista una relación entre las funciones comunicativas interna y el ambiente organizacional del establecimiento?
3. ¿Cuáles serían los factores presentes en la intención comunicativa interna y el ambiente organizacional en el establecimiento?
4. ¿Cuáles son las peculiaridades que definen la intención comunicativa interna y el ambiente organizativo del centro educativo?

1.5. Justificación del estudio

Resulta imperante el establecer las condiciones actuales de cómo fluye el tránsito comunicativo interno y el ambiente organizativo del centro educativo, lo que sustenta de esta manera la aplicación del presente estudio, en base a los aspectos hallados que se describen en adelante:

En el ámbito social de la investigación se justifica en el hecho de que los datos que se levanten permitirán contribuir al fortalecimiento del clima organizacional del centro educativo, pues facilitará identificar puntos débiles o situaciones conflictivas que pudieran ser mejoradas o potenciadas en beneficio de los profesores, estudiantes, representantes y, en fin, de todo el conglomerado que forma parte del establecimiento.

El estudio conserva una relevante trascendencia práctica puesto que el proceso que llevó recabar la información en su levantamiento, estudio y automatización de los antecedentes compilados, permitirá diseñar recomendaciones y propuestas, su propósito es potenciar el ciclo comunicacional, así como mejorar el ambiente del centro educativo donde se desempeñan actividades académicas. Por objeto de estudio, se estableció el reconocimiento de índices con relación práctica y potencial para su ejecución.

Precisamente la parte teórica del estudio se fundamenta en cada etapa del proceso investigativo, igualmente el análisis y sistematización de esos resultados, con estos se podrán construir conceptos nuevos, teorías afines con la realidad y criterios encaminados a la línea de gestión institucional y eficacia pedagógica, de esta forma se aportará las líneas de indagación de la UCV.

El presente estudio posee una significancia metodológica puesto que la formulación de recomendaciones y propuestas sustentadas en los resultados del trabajo de investigación dan soporte a la importancia del caso. Por consiguiente, se justifica el desarrollo de acciones fundamentadas en base a los resultados contribuyendo a mejorar el contexto identificado.

1.6. Hipótesis.

1.6.1 Hipótesis general:

H₁ Existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa “La Libertad”, Santa Elena, 2018.

H₀ No existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa “La Libertad”, Santa Elena, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas:

H1: Existe relación entre las características que presenta la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa.

H₀: No existe relación entre las características que presenta la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa.

H2: Existe relación entre las funciones de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa.

H₀: No existe relación entre las funciones de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa.

H3: Cuáles serían los factores presentes en la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa.

H₀: No existen factores presentes en la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa.

H4: Cuáles son las características de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa.

H₀: No existen características de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa “La Libertad”, Santa Elena, 2018.

1.7.2. Objetivo Específicos.

- Establecer la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa.
- Determinar la relación entre las funciones de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa.
- Identificar los factores que influyen en la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa.

- Describir las características de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa.

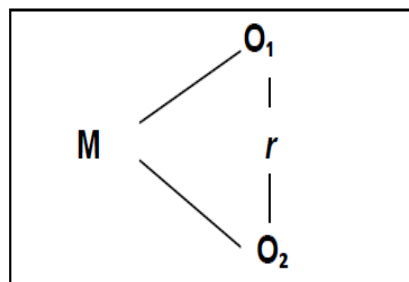
II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Este estudio es de índole descriptivo correlacional, pues dadas las características de las variables ha sido preciso combinar el diseño de la investigación con la finalidad de conseguir información de calidad que permita tener una mejor apreciación de la realidad del problema identificado y el nivel que relaciona las variables. Así, se verificará la reciprocidad existente entre las variables comunicacionales interna y de clima organizacional, sin embargo, no se obtendrá una explicación para comprobar el hecho mencionado, analizando la relación entre estas variables o conceptos. (Ludewig, 2015)

La investigación descriptiva ha facilitado la caracterización de la variable comunicación interna, describiendo las características, sus funciones, así como aquellos factores que influyen dentro del centro de estudios. Se caracterizó además la variable clima organizacional, identificando y describiendo sus características dentro del plantel, así como los factores que la condicionan.

La investigación correlacional permitió instituir el índice de correspondencia entre las variables y dimensiones planteadas en la investigación, respaldados en las bases teóricas identificadas. El estudio correlacional Abanto (2013), se representa con el siguiente gráfico:



De donde:

M = Muestra (33 docentes)

01 = Variable uno.- (Balarezo, 2014, p. 26) La comunicación interna son “los métodos comunicativos que se efectúan dentro de la organización”.

R = Coeficiente de relación entre las dos variables

02 = Variable dos.- (Armas, 2014), “el ambiente organizacional es la valoración de los elementos que disponen la cultura de una organización a un cierto periodo que es provisto por parte de los participantes”. (p. 36)

2.2 Variables y operacionalización de las variables.

Variable independiente: comunicación interna.

Comunicación Interna según Balarezo (2014), “los métodos comunicativos que se efectúan adentro del establecimiento”, en otras palabras, logra los objetivos de este aplicando una comunicación eficiente a través de mensajes que puedan fluir al interior de la empresa”, fundamentadas sobre todo en sus integrantes basadas en relaciones satisfactorias obteniendo resultados placenteros para toda la organización. (pp. 26-27).

Variable dependiente: clima organizacional.

Clima Organizacional según Armas (2014), “es la evaluación de los elementos que componen la cultura de una organización a un cierto periodo que es proveído por parte de los participantes” (p. 36).

Instrumentos de medición

La técnica aplicada ha sido la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario.

2.2.1. Operacionalización de las variables.

Tabla 1

Operacionalización de las Variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: Comunicación Interna	“Los métodos comunicativos que se efectúan dentro de la organización”. (Balarezo, 2014, p. 26)	Es el acto comunicacional que se produce dentro de una organización social (o educativa) entre los integrantes de esta.	D1: Características presentes en la Comunicación Interna D2: Funciones de la Comunicación Interna D3: Factores que Influyen en la comunicación Interna	Formas de comunicación Medios de comunicación Eficacia de la comunicación Elementos de la comunicación Efectividad de la comunicación Tipos de comunicación Factores influyentes Resultados de la influencia Impacto de la influencia comunicacional Situación del clima organizacional Percepción de los docentes Percepción de los padres de familia Factores externos Factores internos Aspectos condicionantes	De intervalo.
Variable 2: Clima Organizacional	Es la apreciación de los elementos que componen la cultura de una organización a un cierto periodo que es proveído por parte de los colaboradores. (Armas, 2014, pág. 36)	Es el resultado de la confluencia de una serie de factores que condicionan de manera positiva o negativa el ambiente laboral de una organización (o centro de estudios)	D1: Características del clima organizacional D2: Factores que condicionan el clima organizacional		De intervalo.

Fuente: Elaborado por Murgueytio Borbor, Lourdes

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La definición de este apartado va en relación al universo que conforma una investigación, es decir, a “la colección finita o infinita de los elementos o sujetos de estudio” (Ludewig, 2015, p. 1), en alguna ocasión se hace diferencia entre los términos de población y universo, definiendo al primero como el conjunto de personas y al segundo al conjunto de números que se obtiene midiendo algunas características.

Razón por la cual, esta investigación considera que la población se conformó por el recurso humano profesional que labora en el establecimiento educativo "La Libertad"- Santa Elena.

Tabla 2

Distribución de la población de docentes

Trabajadores	Sexo		N° de trabajadores
	M	F	
Directivos	3	0	3
Administrativos	2	2	4
Docentes	26	38	64
Total	31	40	71

Fuente: Elaborado por Murgueytio Borbor, Lourdes

2.3.2. Muestra

Al respecto, Argibay (2019), define a la muestra como a “cualquier subconjunto del universo o población” (p.14), es decir que corresponde al grupo de elementos extraídos del total de integrantes denominado universo o población, por este motivo se debe tomar en cuenta criterios para su selección, de allí que para la investigación se tomará una muestra probabilística.

En el proceso investigativo titulado “Comunicación interna y clima organizacional de la Unidad Educativa “La Libertad”, Santa Elena – 2018”, la denominada muestra es el porcentaje calculado en base al total de los colaboradores del plantel, con el propósito de abordar de mejor forma el proceso de diagnóstico.

Tabla 3

Distribución de la Muestra

Trabajadores	Población	Muestra
Directivos	3	3
Administrativos	4	4
Docentes	64	26
Total	71	33

Fuente: Elaborado por Murgueytio Borbor, Lourdes

Se distribuyó la muestra en función de los estratos de los trabajadores que laboran en la institución, dadas las características de la población se consideró la totalidad del número de los directivos, administrativos y docentes de la institución, además 13 docentes de género masculino y 13 femeninos, ambos de bachillerato y la sección de básica superior del plantel. Así, la muestra obtenida es de 33 trabajadores de la unidad educativa La Libertad, Santa Elena.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el proceso de estudio se utilizó la técnica de investigación encuesta, y a modo de instrumento de recopilación de datos el cuestionario, el que se utilizará con los trabajadores de la Unidad Educativa “La Libertad”.

2.4.1. Técnica

Casas Anguita, J.R. Repullo Labradora y J. Donado Campos (2012) sustentan al respecto, la técnica de la encuesta es muy empleada en diferentes áreas, como se demuestra en varios apartados realizados en estos años. Se empleó la encuesta en horarios predeterminados para no obstaculizar el trabajo de los docentes en las diferentes jornadas, fue de forma anónima para avalar la parcialidad del acto procesal relacionado con la recopilación de información en las fuentes que lo integran.

2.4.2. Instrumento

La elaboración de un cuestionario conformado por 36 ítems, a los mismos se los distribuyo para ambas variables y dimensiones pertinentes. Se utilizó la escala de Likert con la cual se midió cualidades y sentencias. La encuesta

que considera su respectivo cuestionario fue tomada a los docentes del establecimiento, su aplicación consideró la muestra escogida para el presente estudio.

2.4.3. Validez

Para la validez de los instrumentos se efectuó a través del criterio de juez o experto en conformidad con la matriz determinada por la Universidad a cargo del docente asesor Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

El proceso de validación fue progresivo en la medida en que se diseñaba el cuestionario el mismo que se elaboró para cada variable y dimensión del estudio. Una vez completo fue presentado al asesor y presentado al experto hicieron sus observaciones en la matriz correspondiente, las cuales fueron acogidas y una vez corregidas se presentó el informe favorable para la validación del instrumento en la prueba piloto.

2.4.4. Confiabilidad

Se define como *“el nivel en que una herramienta produce resultados sólidos”* Marroquín (2013, p.37), basado en ésta definición la presente investigación avala la confiabilidad en la medida en que se aplicaron los criterios estadísticos establecidos para el efecto. La confiabilidad de los instrumentos se comprobó a través del Alfa de Cronbach, en el estudio del ensayo piloto en una institución de particularidades semejantes, obteniéndose un coeficiente alrededor de 0,899 sobre 33 elementos para la variable comunicación interna y de 0,893 sobre 33 elementos para la variable clima organizacional.

La herramienta para esta técnica fue el cuestionario, la intención de éste, fue conseguir información medida mediante una escala Likert con tres alternativas de respuesta para cada pregunta.

2.5. Métodos de análisis de datos

En cuanto la información recabada, estos datos fueron analizados a través del procesamiento en una base automatizada utilizando Microsoft Excel y SPSS. Para la confidencialidad de los recursos se usó al coeficiente Alfa Cronbach, y para validar la estadística Pearson de los instrumentos.

Por medio de la estadística considerada de tipo descriptiva, se pudo analizar y describir los resultados basadas en las tablas que determinan frecuencias y mediciones porcentuales, fueron acompañadas con sus respectivas representaciones gráficas e interpretaciones.

Mediante la estadística inferencial, se realizó el análisis y procesamiento de los datos, se emplearon estadísticos con r de Pearson que permitió establecer la relación de las variables y sus dimensiones, y la prueba del t de student se la utilizo en la prueba de hipótesis de investigación.

En cuanto a la evaluación de las correspondencias, se consideró la detallada por Yengle (2014), en este sentido manifiesta que permite guiar los métodos estadísticos. El mencionado autor determina en este caso que cuando r es positivo, la relación entre las variables reúne características para ser de tipo directa; mientras que por otra parte y cuando r es negativo, la relación entre las variables se considera de tipo inversa.

2.6. Aspectos éticos

De manera planificada se solicitó la autorización respectiva al Rector del plantel para aplicar los instrumentos de recopilación, además del consentimiento informando a los docentes participantes, respetando la confidencialidad de los resultados y los derechos de autor.

Los datos han sido levantados a través de fichas textuales y el empleo de referencias bibliográficas, el documento ha sido diseñado considerando el uso adecuado de las respectivas normas APA, edición sexta, así como las políticas relacionadas con la apropiación intelectual, es decir los derechos del autor. Además, al momento de la publicación se reservan los derechos de confidencialidad al no escribir nombres del equipo docente, la información recopilada está almacenada con el ánimo de demostrar las evidencias, en este caso son los recursos a los que se asistió en la investigación, para esto las ha archivado en el caso que fuere necesario constatar la los datos presentados.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 4

Nivel de la variable Comunicación interna.

Nivel de calificación	Comunicación interna	
	Frecuencia(%fi)	Porcentajes (%)
ADECUADO (43-54)	18	55
POCO ADECUADO (31-42)	15	45
INADECUADO (18-30)	0	0
TOTAL	33	100

Fuente: Cuestionario comunicación interna.

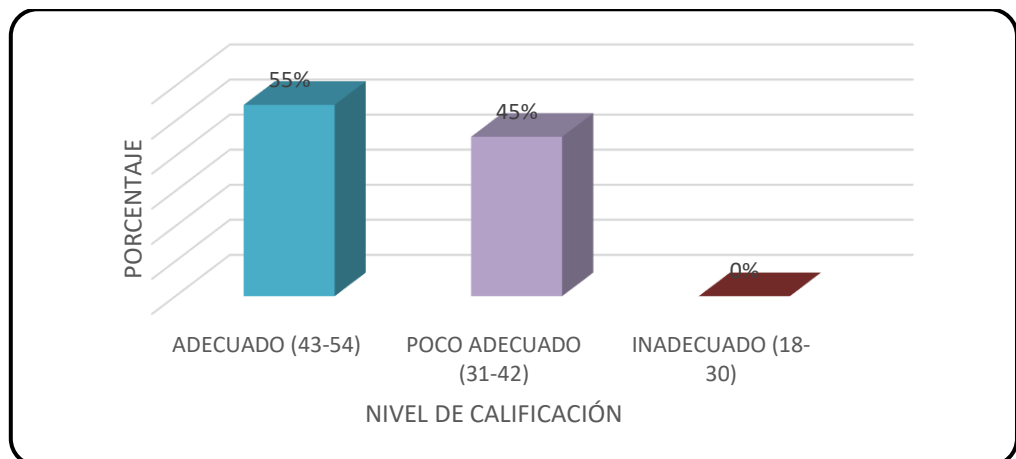


Figura 1. Porcentaje de la variable de comunicación social

Interpretación:

En la Figura 1 el número de docentes con relación a determinar si están de acuerdo o no lo están con la comunicación interna en el plantel. En total 0% de participantes dijo inadecuado, 45% poco adecuado y el 55% adecuado, 100% en total. Los antecedentes más usuales se encontraron entre los ítems 1 y el 2. La mediana nos muestra la parte medular de la información obtenida pues levemente se recalcan en el ítem 1 y en el ítem 2. Igualmente, la desviación estándar no especifica la existencia de la dispersión de los antecedentes.

Tabla 5***Niveles características presentes en la comunicación interna***

Nivel de calificación	Características de la comunicación	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
ADECUADO (13-15)	13	39
POCO ADECUADO (9-12)	20	61
INADECUADO (5-8)	0	0
TOTAL	33	100

Fuente: Cuestionario Comunicación interna

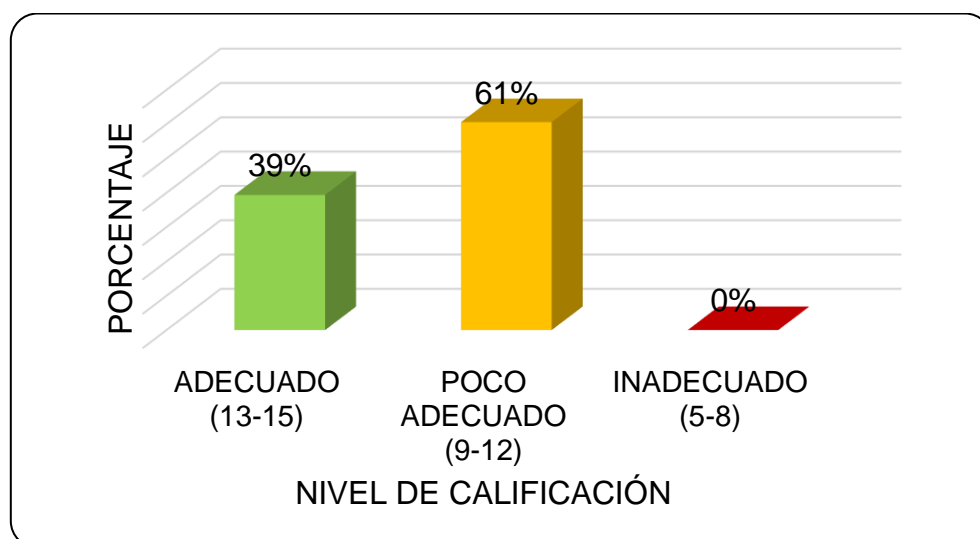


Figura 2. Respuesta de comunicación interna

Interpretación:

En la Figura 2 se aprecian los porcentajes en relación con determinar peculiaridades comunicacionales en el plantel. El 0% de participantes dijo inadecuado, 61% poco adecuado y el 39% que adecuado. 100%. La mayor frecuencia se ubicó en los ítems 1 y el 2. La media indica la existencia de datos a nivel central ya que levemente se resaltan en el ítem 1 y en el ítem 2, del mismo modo la desviación estándar indica que no hay presencia de dispersión en la información obtenida.

Tabla 6

Nivel de la dimensión funciones de la comunicación interna

Nivel de calificación	Funciones de la comunicación interna	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
ADECUADO (17-21)	22	67
POCO ADECUADO (12-16)	11	33
INADECUADO (7-11)	0	0
TOTAL	33	100

Fuente: Cuestionario Comunicación interna.

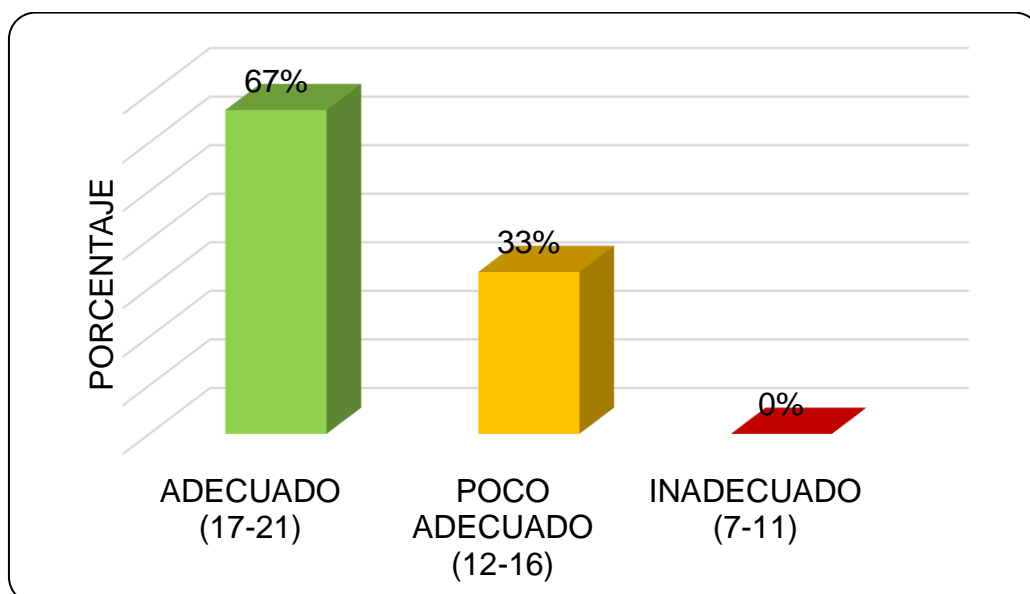


Figura 2. Nivel de la dimensión funciones de la comunicación interna

Interpretación:

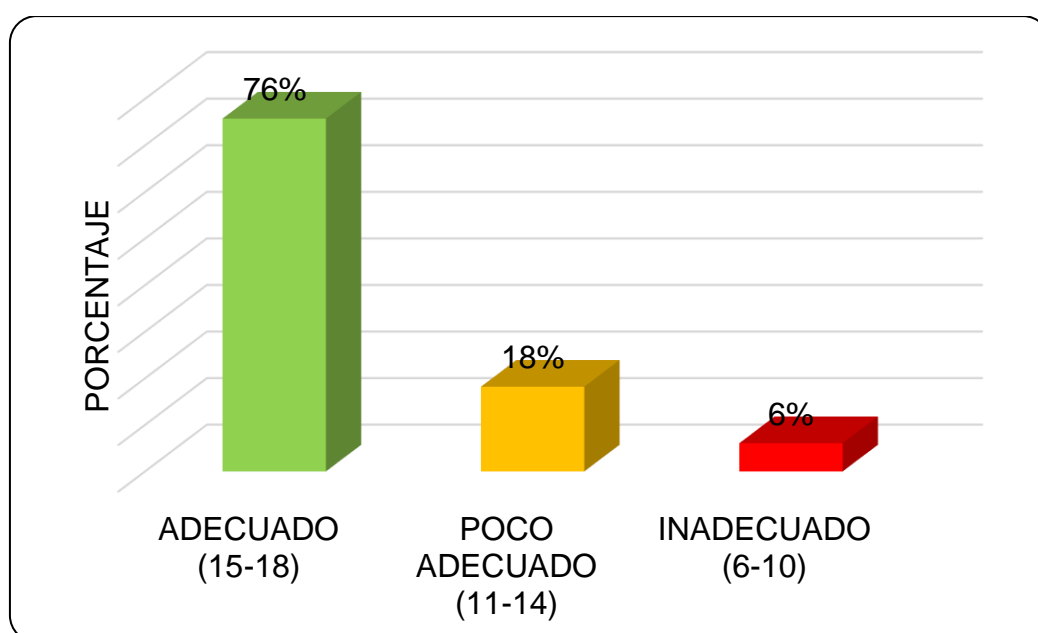
La Figura 3 evidencia el número de docentes con relación a determinar las funciones presentes en la comunicación interna en el plantel. En total 0% de participantes dijo inadecuado, 33% poco adecuado y el 67% que adecuado. 100%. Los datos con mayor frecuencia se encontraron entre el ítem 1 y el 2. La media indica que continúan los datos de forma central de esto se evidencia en el ítem 1 y en el ítem 2. De manera que no hay una desviación estándar sobre la dispersión de los datos.

Tabla 7

Nivel de la dimensión factores de la comunicación interna

Nivel de calificación	Factores que influyen en la comunicación	
	Frecuencia(fi)	Porcentaje (%)
ADECUADO (15-18)	25	76
POCO ADECUADO (11-14)	6	18
INADECUADO (6-10)	2	6
TOTAL	33	100

Fuente: Cuestionario Comunicación interna

*Figura 3.* Nivel de la dimensión factores de la comunicación interna**Interpretación:**

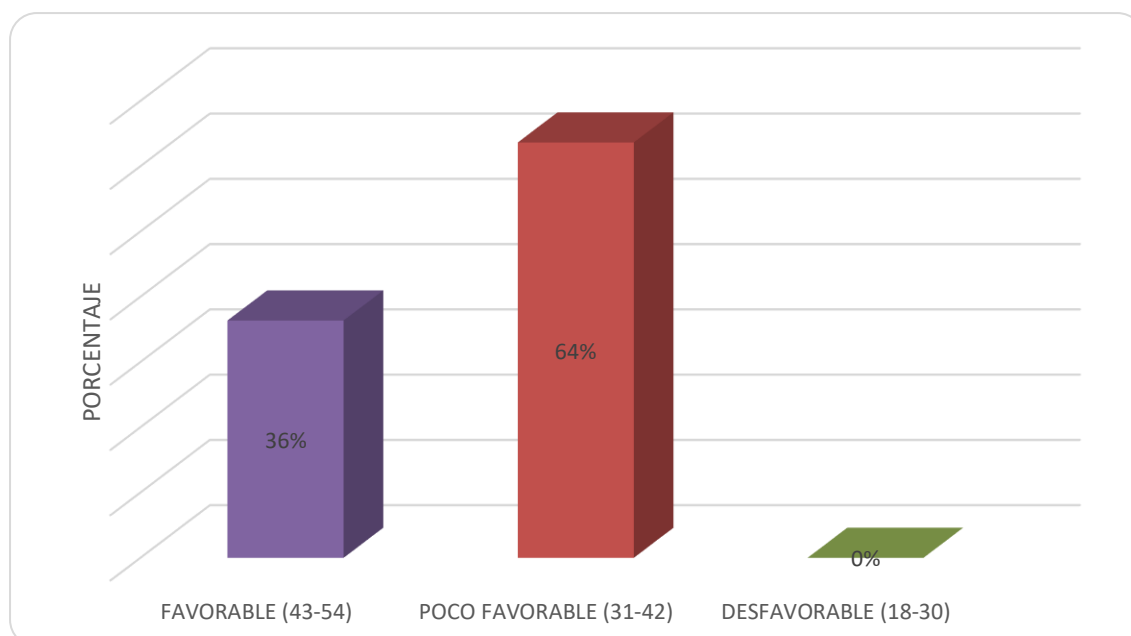
En la Figura 4 se aprecia el número de docentes con relación a determinar los elementos de influencia en la comunicación interna en el plantel. En total 6% de participantes dijo inadecuado, 18% poco adecuado y el 76% que adecuado 100%. La frecuencia con mayor relevancia se encontró entre los ítems 1 y el 2. Los datos se concentran mayormente en el ítem 1, de forma considerable en el 2 y ligeramente en el ítem 3. Existiendo dispersión de la información, desde el ítem 1 al 3.

Tabla 8

Nivel de la variable Clima Organizacional

Nivel de calificación	Clima organizacional	
	Frecuencia(fi)	Porcentaje (%)
FAVORABLE (43-54)	12	36
POCO FAVORABLE (31-42)	21	64
DESFAVORABLE (18-30)	0	0
TOTAL	33	100

Fuente: Cuestionario Clima Organizacional.

*Figura 4.* Nivel de la variable Clima Organizacional**Interpretación:**

En la Figura 5 se aprecia el número de docentes con relación a determinar las condiciones en el clima organizacional en el plantel. En total 0% de participantes dijo desfavorable, 64% poco favorable y el 36% que favorable. El dato más recurrente se halló entre los ítems 1 y el 2. La Mediana nos muestra de la existencia de una concentración central respecto a los datos pues se acentúan en el ítem 1 y en el ítem 2. Por otra parte, se aprecia que la desviación estándar señala que no existe dispersión de la información.

Tabla 9

Nivel de la dimensión característica del clima organizacional

Nivel de calificación	Características del clima organizacional	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
FAVORABLE (22-27)	9	27
POCO FAVORABLE (16-21)	24	73
DESFAVORABLE (9-15)	0	0
TOTAL	33	100

Fuente: Cuestionario Clima Organizacional

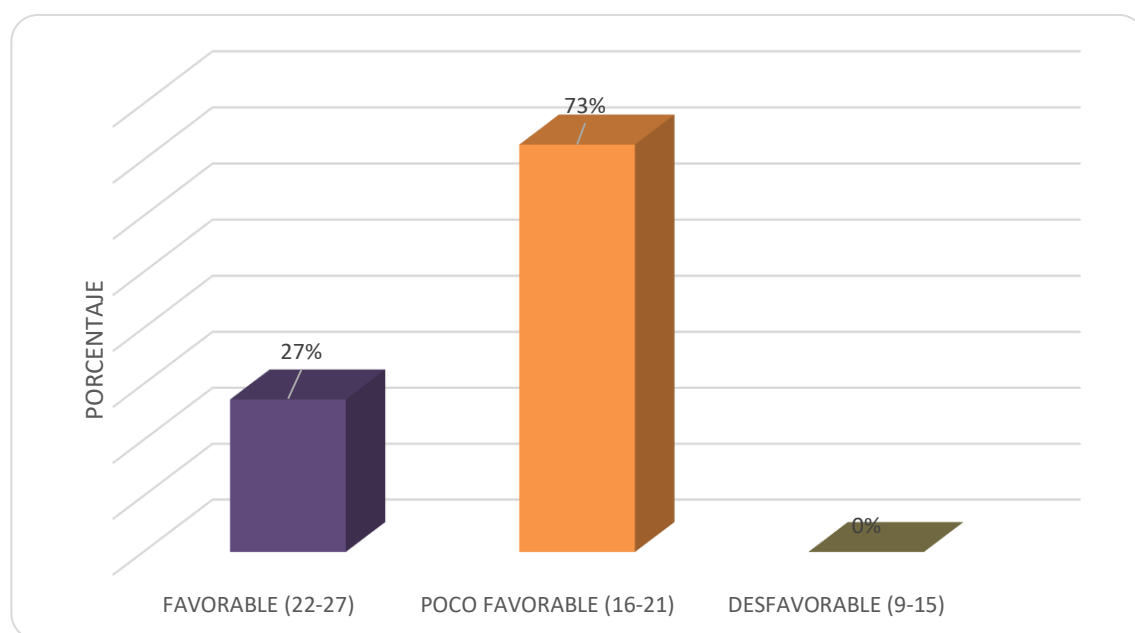


Figura 5. Nivel de la dimensión característica del clima organizacional

Interpretación:

En la Figura 6 se aprecia el número de docentes en relación con determinar las características del clima organizacional en el plantel. En total 0% de participantes dijo desfavorable, 73% poco favorable y el 27% que favorable. 100%. Entre los datos obtenidos, el más frecuente se encontró entre los ítems 1 y el 2. La Mediana demostró de la existencia de concentración central de los datos pues se acentúan en el ítem 1 y en el ítem 2. Por otra parte, la desviación estándar indica la no existencia de dispersión de información.

Tabla 10.

Nivel de la dimensión factores que condicionan el clima organizacional

Nivel de calificación	Factores que condicionan el clima organizacional	
	Frecuencia(fi)	Porcentaje (%)
FAVORABLE (22-27)	14	42
POCO DESFAVORABLE (16-21)	19	58
DESFAVORABLE (9-15)	0	0
TOTAL	33	100

Fuente: Cuestionario Clima Organizacional

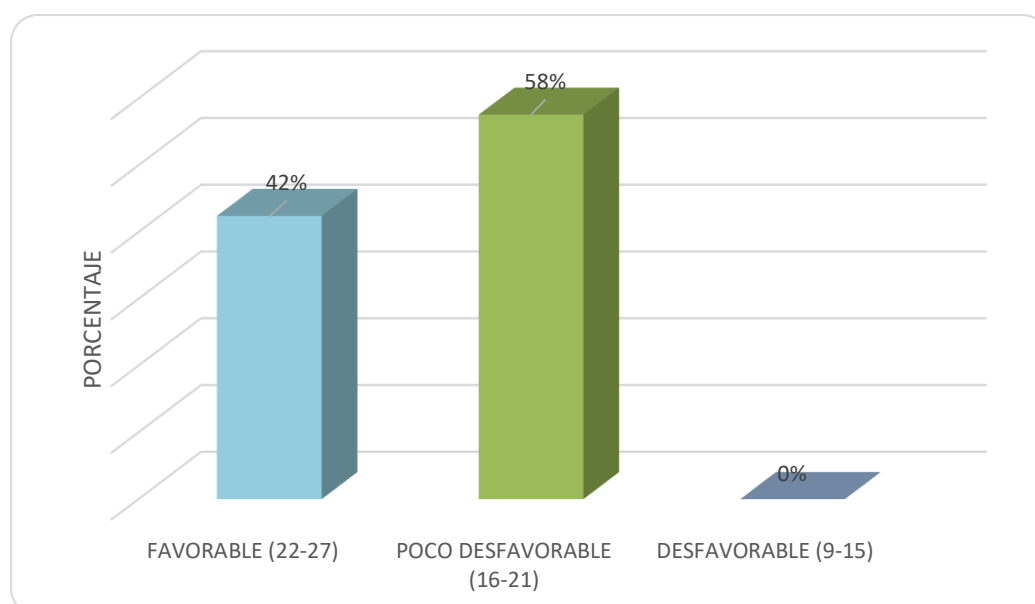


Figura 6. Nivel de la dimensión factores que condicionan el clima organizacional

Interpretación:

La Figura 7 se demuestra el número de docentes en relación a determinar qué factores determinan el ambiente organizacional del centro educativo. En total 0% de participantes dijo desfavorable, 58% poco favorable y el 42% que favorable. Entre los datos obtenidos, el más recurrente que se halló entre los ítems 1 y el 2. La mediana determinó la existencia de una concentración central de los datos pues se acentúan en el ítem 1 y en el ítem 2. Finalmente, respecto a la desviación estándar, se aprecia que no existe dispersión entre la información.

3.2. Resultados inferenciales

Correlación general

Tabla 11

Correlación entre las variables comunicación interna y clima organizacional “La Libertad” Santa Elena, 2018.

		V1 Comunicación interna	V2 Clima organizacional
V1 Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,777**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
V2 Clima organizacional	Correlación de Pearson	,777**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

La correlación entre la comunicación interna y el clima organizacional del centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018, se encuentra en un nivel alto, directa y reveladora al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Prueba de hipótesis general

H_i: Existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa “La Libertad”, Santa Elena, 2018.

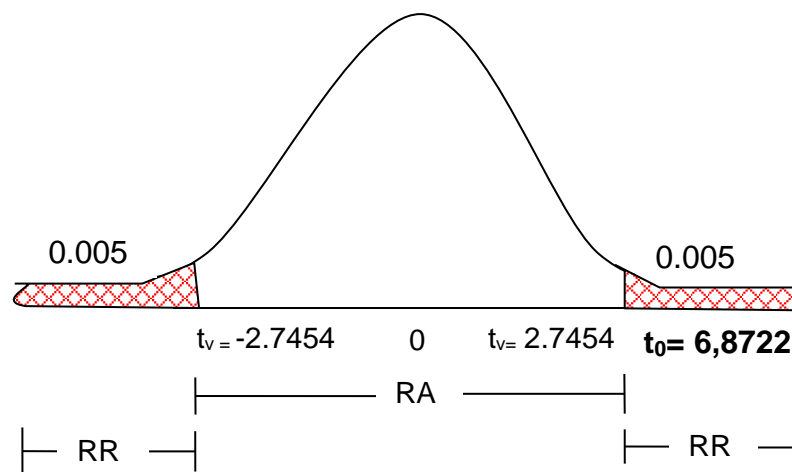
H₀ No existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa “La Libertad”, Santa Elena, 2018.

Estadístico de prueba: t de Student

$$t_v = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad v = n - 2 \text{ grados de libertad}$$

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0.995, (33-2)} = t_{0.995, 31} = 2.7454$
- Valor de t de student calculado:

$$t_0 = \frac{0.777\sqrt{33-2}}{\sqrt{1-0.777^2}} = 6,8722$$



- Decisión:

Al ser el valor de t calculado igual a 6.8722 y la Sig. = 0.000 < 0.01, el valor se encuentra ubicado la región conocida como de rechazo; por lo tanto, se impugna la H_0 y se admite la H_i .

- Conclusión:

Se aprecia la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional del centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018.

Correlación específica: Objetivo específico 1.

Tabla 12

Correlación entre la comunicación interna y clima organizacional en la U.E., “La Libertad” Santa Elena, 2018.

		D1 La comunicación interna	V2 Clima organizacional
D1 Características presentes en la comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,750**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
V2 Clima organizacional	Correlación de Pearson	,750**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: correlación general procesada en el SPSS.

Interpretación:

Se aprecia entonces de la existencia de una correlación entre las características presentes en la comunicación interna y el ambiente organizacional en el centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018, es de nivel alto, entonces es directa y significativa al nivel 0,01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Demuestra la existencia de una relación significativa entre las características presentes en la comunicación interna y el clima organizacional en el centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018.

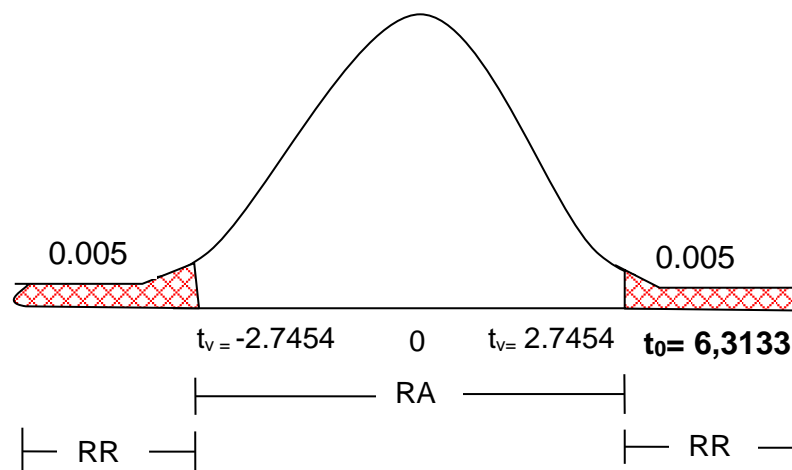
H₀: No se aprecia una relación significativa entre las características presentes en el acto comunicacional interno y el clima organizacional del centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018.

Estadístico de prueba: t de student

$$t_v = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad v = n - 2 \text{ grados de libertad}$$

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0.995, (33-2)} = t_{0.995, 31} = 2.7454$
- Valor de t de student calculado:

$$t_0 = \frac{0.750\sqrt{33-2}}{\sqrt{1-0.750^2}} = 6,3133$$



- **Decisión:**

Al ser t el valor calculado obtenido igual a 6,3133 y la Sig. = 0.000 < 0.01, entonces el valor se sitúa en la región de rechazo; por lo tanto, se impugna la H_0 y se admite la H_1 .

Conclusión:

Se reconoce la existencia de una relación significativa entre las características presentes en el acto comunicacional interno y el ambiente organizacional en el centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018.

Correlación específica: Objetivo específico 2

Tabla 13

Correlación entre funciones de la comunicación interna y clima organizacional en la unidad educativa “La Libertad” Santa Elena, 2018.

		D2 Funciones de la comunicación interna	V2 Clima organizacional
D2 Funciones de la comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,726**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
V2 Clima organizacional	Correlación de Pearson	,726**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: correlación general procesada en el SPSS.

Interpretación:

La correlación entre el ambiente organizacional y las funciones de la comunicación interna en el centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018, es de un nivel alto, directo y significativo al nivel 0,01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Prueba de hipótesis específica 2

H₂: Existe relación significativa entre las funciones de la comunicación interna y el clima organizacional en la unidad educativa “La Libertad” Santa Elena, 2018.

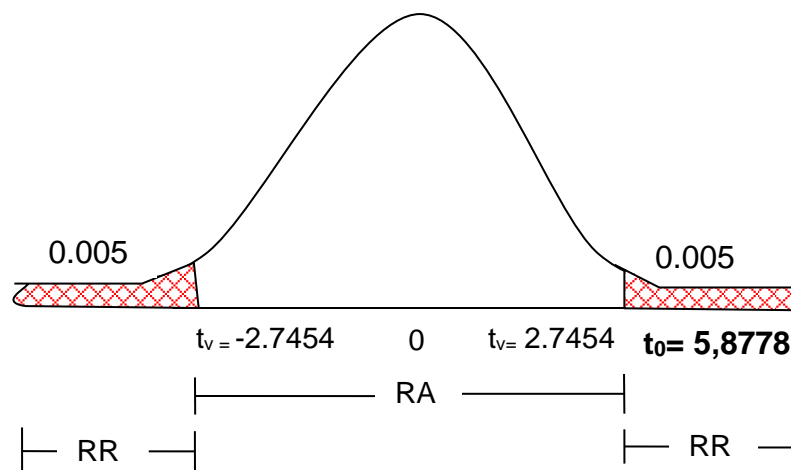
H₀: No se reconoce la existencia de una relación significativa entre las funciones del acto comunicacional interno y el clima organizacional en el centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018.

Estadístico de prueba: t de student

$$t_v = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad v = n - 2 \text{ grados de libertad}$$

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0.995, (33-2)} = t_{0.995, 31} = 2.7454$
- Valor de t de student calculado:

$$t_0 = \frac{0.726\sqrt{33-2}}{\sqrt{1-0.726^2}} = 5,8778$$



- **Decisión:**

Por ser t el valor calculado igual a $5,8778$ y la $\text{Sig.} = 0.000 < 0.01$, el valor se posiciona en la región denominada rechazo; por lo tanto, se impugna la H_0 y se admite la H_2 .

- **Conclusión:**

Se aprecia la existencia de una relación significativa entre las funciones de la comunicación interna y el ambiente organizacional en el centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018.

Correlación específica: Objetivo específico 3

Tabla 14

Correlación entre factores que influyen en la comunicación y clima organizacional en la unidad educativa “La Libertad” Santa Elena, 2018.

		D3 Factores que influyen en la comunicación	V2 Clima organizacional
D3 Factores que influyen en la comunicación	Correlación de Pearson	1	,419*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	33	33
V2 Clima organizacional	Correlación de Pearson	,419*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	33	33

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: correlación general procesada en el SPSS.

Interpretación:

La correlación existente entre los factores que influyen en la comunicación y el ambiente organizacional en el centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018, es de nivel moderada, directa y significativa al nivel 0,05 (Sig. = 0,015 < 0.05).

Prueba de hipótesis específica 3

H₃: No se aprecia la existencia de una relación significativa entre los factores que influyen en el acto comunicacional interno y el ambiente organizacional en el centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018.

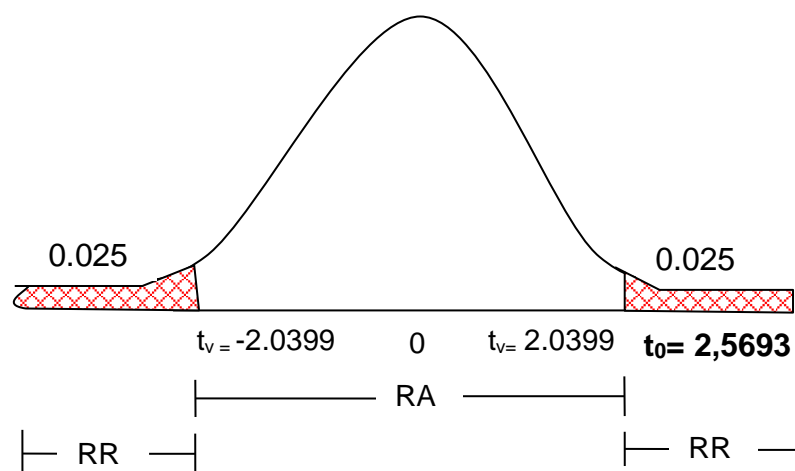
H₀: No se evidencia la existencia de una relación significativa entre los factores en la comunicación interna y el ambiente organizacional en el centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018.

Estadístico de prueba: t de student

$$t_v = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \nu = n-2 \text{ grados de libertad}$$

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0.975, (33-2)} = t_{0.975, 31} = 2.0399$
- Valor de t de student calculado:

$$t_0 = \frac{0.419\sqrt{33-2}}{\sqrt{1-0.419^2}} = 2,5693$$



Decisión:

Al ser t el valor calculado igual a 2,5693 y la Sig. = 0.015 < 0.05, el valor se sitúa en la región de rechazo; por lo tanto, se impugna la H_0 y se admite la H_3 .

Conclusión:

Se pudo conocer de la existencia de una relación significativa entre los factores de la comunicación interna y el ambiente organizacional en el centro educativo "La Libertad" Santa Elena, 2018.

IV. DISCUSIÓN

Por a las apreciaciones obtenidas a nivel de la variable comunicación interna se conoció que se encuentra situado en un nivel idóneo en un 55%, lo cual queda demostrado a nivel de los encuestados (Tabla 4). Esto concuerda con lo alcanzado por Umaña A. D. (2015) quien, en su tesis titulada “Comunicación Interna y Satisfacción laboral”, denota que el personal no tiene conflictos en el circuito comunicacional. Esto difiere entonces con lo establecido por Charry H. (2017), la investigación titulada “Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional”, en la que ultimó que la interacción comunicacional interna fue ineficaz.

En cuanto al resultado del puntaje final según las dimensiones y características presentes en la comunicación se ubican en un nivel apropiado con el 39%, esto se confirma la opinión de los participantes en la adquisición de datos mediante la encuesta demostrado por medio de la (Tabla 5). Las puntuaciones obtenidas, de acuerdo a cada dimensión funciones de la comunicación interna, permitieron establecer su ubicación en un nivel adecuado en un 67%, lo que confirma el sentir de los sujetos encuestados (Tabla 6).

Los valores alcanzados en el estudio, determinaron en cuanto al nivel de la dimensión característica presentes en la comunicación interna su ubicación en el nivel medio en un 61%, confirmando así lo referente a los sujetos encuestados según detalla la (Tabla 5).

En cuanto a los puntajes obtenidos en el nivel denominado dimensión funciones de la comunicación interna se han ubicado en un nivel aceptable con 67%, esto se confirma a través de las encuestas, con el puntaje alcanzado en la dimensión factores que afectan sobre la comunicación ubicándole en un alto nivel con un 76%, de este modo se confirma los resultados con los sujetos encuestados.

El resultado obtenido dentro de la variable clima organizacional se ubicó en un grado porcentual de 76%, esto se confirma con los los aportes que brindaron los participantes en las encuestas tal como se representa en la (Tabla 8). Perspectiva concordante con lo manifestado por León, A., (2015)

en su trabajo investigativo titulado como “El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013”, quien dedujo en cuanto al ambiente organizacional que el mismo es positivo, esta conclusión se sostiene en base a la Prueba de Pearson con resultado de 0,912, con una muy buena conformidad de correlación. Por otro lado, disiente de Cherry H. (2017) en su tesis “Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional”, este alcanza promedios de (3,83), (3,51), (3,86), (3,26), (3,69) correspondientemente; estas se sitúan en todas las dimensiones con resultados obtenidos que se centran bajo del promedio deseado. Por lo contrario, se encuentra distante con lo que Barriga, M. (2014) manifiesta al respecto en su tesis “Sistema de Comunicación Interna y Clima Organizacional de la Subsecretaría de SENPLADES, Zonal 3 Centro”, en la que se evidenciaron un debilitado circuito comunicativo interno afectando las interacciones entre los funcionarios y el ambiente organizacional.

Los puntajes conseguidos a nivel de la variable clima organizacional se ubica en un grado porcentual alto, en este caso de 76%, confirmado de esta manera lo que se encuentra detallado en el análisis de la información obtenida de los participantes, representado y detallado en la (Tabla 9). Esto coincide con lo conseguido por León, A. (2015) en su trabajo investigativo con título “El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013”, quien concluyó con que el ambiente organizacional es positivo, al parecer, ésta decisión se sostiene en los datos obtenidos en la Prueba de Pearson de 0,912 y de acuerdo con la regla de decisión dicha correlación es a fin de lo que se investiga. Al respecto, Cherry, H. (2017) en su tesis demuestra su discrepancia al respecto, manifestando así que la “Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional”, donde se lograron promedios de (3,83), (3,51), (3,86), (3,26), (3,69) respectivamente; situándose estas dimensiones bajo el promedio del nivel esperado. Al contrario, difiere con lo encontrado por Barriga M. (2014) en su investigación titulada “Sistema de Comunicación

Interna y Clima Organizacional de la Subsecretaría de SENPLADES, Zonal 3 Centro”, se evidencio una endeble acción comunicativa interna que perturba las relaciones entre las personas que ejercen actividades laborales y el ambiente organizacional.

Las valoraciones determinadas alcanzan un nivel de la dimensión característica del clima organizacional se ubican en un nivel poco favorable en un 73%, se confirma con las encuestas (Tabla 10).

Los datos obtenidos en cuanto al alcance de la valoración en la denominada dimensión factores que condicionan el clima organizacional le ubicaron en el grado de poco desfavorable con el 58%, de esta manera afirma dicho nivel de los participantes en la actividad tal como se demuestra en la (Tabla 11).

En relación al estudio inferencial de la correlación general de las variables comunicación interna y clima organizacional pudo alcanzar un coeficiente de r de Pearson de $0,777^{**}$, muestra una la correlación adecuada de tipo alta, directa y significativa al nivel 0.01, (Tabla 8). El resultado obtenido en la prueba de hipótesis se determina a través de la prueba t de student, en la que el t calculado = 6.8722 fue superior que el t tabulado= 2.7454 y la Sig.= $0.000 < 0.01$, el valor se centró en la región de rechazo, por lo tanto se impugnó la hipótesis nula (H_0) y se admitió la hipótesis de investigación (H_i), concluyendo con la aprobación de la existencia de una relación significativa entre las características presentes en el acto comunicativo interno y el clima organizacional en el establecimiento con nombre “La Libertad” Santa Elena, 2018. Aspecto que se diferencia con lo obtenido por Balarezo, el cual concluyó que varios de los trabajadores no tienen conocimiento sobre los tipos de comunicación que se emplean al interior del establecimiento. Por otro lado, tiene concordancia con lo encontrado por León, debido a que el valor logrado en la aplicación de prueba analística denominada Pearson de $0,912^{**}$ tiene una correlación de muy buena en su rango aceptable para su aprobación ya que posee comparación. Así también es equivalente a lo encontrado por Charry, la cual demuestra que existe una correlación significativa entre el acto comunicativo interno y el clima organizacional que da un resultado $r= 0,959^{**}$.

Respecto a la relación entre la entre Características presentes en la comunicación interna y clima organizacional, de la U.E., “La Libertad”, el resultado indica según el coeficiente r de Pearson de 0,750**, una correlación alta, directa y significativa al nivel 0,01 la cual se observa en la (Tabla 9). En cuanto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis se llegó a determinar mediante la t de student en la que el t calculado = 6,3133 fue mayor que el t tabulado = 2,7454 y la Sig.= 0.000 < 0,01 el valor se ubicó en la región de rechazo, por lo consiguiente se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 , en conclusión, menciona de la existencia de una relación significativa en cuanto a las características presentes en la comunicación interna y el clima organizacional del centro educativo “La Libertad”.

Respecto a la relación entre Funciones de la comunicación interna y ambiente organizacional en el centro educativo “La Libertad”, se alcanzó un coeficiente r de Pearson de 0,726**, una correlación alta, directa y significativa al nivel 0,01 (Tabla 10). Con base a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis, se determinó a través de la prueba t de student, en la que el t calculado = 5,8778 ha sido mayor que el t tabulado = 2.7454 y la Sig.= 0,000 < 0,01, en la región de rechazo se ubicó el valor obtenido, por lo tanto, se impugnó la H_0 y se admitió la H_2 . En conclusión, es notable la existencia de una relación significativa entre las funciones de la comunicación interna y el ambiente organizacional en el centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018.

En referencia a la relación entre elementos que tienen influencia en la comunicación interna y ambiente organizacional en el centro educativo “La Libertad”, se obtuvo un coeficiente de correlación r de Perason de 0,419**, correlación de tipo moderada, directa y significativa posicionada nivel 0,005, se observa la (Tabla 11). Los logros alcanzados en la valoración de hipótesis determinó mediante la prueba t de student, en la que el t calculado = 2,5693 fue mayor que el t tabulado= 2.0399 y la Sig.= 0.015 < 0,05, el valor se posicionó en la región de rechazo, por lo tanto se impugnó la H_0 y se admitió la H_3 , se concluye admitiendo la existencia de una relación significativa entre

los factores de la comunicación interna y el ambiente organizacional en el centro educativo “La Libertad” Santa Elena, 2018.

V. CONCLUSIONES

Una vez terminado el proceso investigativo se puede emitir las siguientes conclusiones:

- Existe relación representativa entre la variable comunicación interna y la variable clima organizacional lo cual hace mención de una correlación alta, directa y significativa, es decir se admite la existencia de una estrecha relación entre las variables, dado que, con un mejor acto comunicativo interno, mejor será el ambiente organizacional. Al ocurrir lo contrarios, por ejemplo, si hubiere una pésima comunicación interna, con tal intensidad reflejará el ambiente organizacional.
- Se identificaron las características presentes en la comunicación interna, así como en el ambiente organizacional dentro de la institución educativa. En este sentido los docentes consideran que las actuales características de la comunicación interna y en el clima organizacional son poco adecuadas de esta manera se entiende la dificultad en obtener resultados positivos a nivel de planificación institucional dentro del plantel.
- Hay relación significativa entre la dimensión funciones de la comunicación interna y la variable clima organizacional lo que indica una correlación alta, directa y significativa. Es decir que en opinión de los docentes las funciones de la comunicación interna se relacionan con el ambiente organizacional, así de esta manera se explica que el clima organizacional guarda correspondencia con cada una de las funciones presentes en la comunicación interna en el plantel.
- Se describieron las características presentes en los componentes que influyen en el circuito comunicativo y así mismo en el ambiente organizacional en el centro educativo lo cual se evidencia en la opinión de los docentes consultados quienes sostienen que son adecuados lo cual se interpreta como la capacidad de adaptación del equipo docente al actual clima organizacional dentro de la institución.

VI. RECOMENDACIONES

Al finalizar la presente investigación se pueden expresar las siguientes recomendaciones consideradas como sugerencias en este contexto:

- A quienes forman parte del equipo que direcciona el establecimiento educativo “La Libertad” son los encargados del establecimiento de estrategias que conlleven a una notable mejora del ambiente organizacional dentro del establecimiento pues los resultados obtenidos dentro del proceso investigativo la ubican en un rango poco favorable.
- Se propone al personal directivo de la institución educativa, así como al personal docente, construir espacios para mejorar el diálogo y la comunicación interna con miras a la consecución de los macro objetivos institucionales, dado que la investigación se establece en un rango poco adecuado.
- En cuanto a los funcionarios que forman parte de sector público a nivel de Distritos Educativos, Ministerio de Educación, así como los encargados de los aspectos administrativos dentro de estado a que brinden la apertura necesaria para desarrollar estrategias que permitan mejorar de forma significativa la comunicación interna en dichos espacios, contribuyendo a su vez a la transformación del clima organizacional a nivel educativo.
- A otros investigadores comunicación interna y ambiente organizativo, en otros contextos educacionales, con el ánimo de generar más conocimiento.

VII. REFERENCIAS

- Abanto, W. (2013). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación*. Trujillo, Perú.
- Aguado, J. (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de ventanilla según la perspectiva de los docentes*. Lima: Universidad San Ignacio De Loyola.
- Aguilera, N. (2005). Gestión docente de los recursos didácticos como factor de calidad educativa en la Clínica Integral del Adulto. *Teacher's didactical recourses management as educational quality factor at the dentistry faculty integral clinic for adults at the University Of Los Andes*, 7.
- Albañil Ordinola, A. (2015). *El Clima Laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Piura- Facultad de Ciencias de la Educación.: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pdf?...1
- Argibay, J. C. (2019). *Muestra en investigación cuantitativa*. Obtenido de Repositorio de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/3396/339630252001.pdf>
- Armas, J. (2014). *“Comunicación Interna Y Clima Laboral” (Estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango.
- Balarezo, B. (2014). *"La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive"*. Ambato: Universidad Técnica De Ambato.
- Balarezo, B. (2014). *"La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive."*. Ambato: Universidad Técnica De Ambato.
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Ambato: Universidad Técnica De Ambato.
- Barriga, M. (2014). *Sistema de comunicación interna y clima organizacional de la Subsecretaría de Senplades, Zonal 3 Centro*. Ambato: Universidad Regional Autónoma De Los Andes.
- Bermúdez Rus, C. (2016). *La comunicación interna en las organizaciones*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Pontificia Comillas: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000339.pdf?sequence=4>
- Butcher, N. (2015). *Guía Básica de Recursos Educativos Abierto (REA)*. Paris: UNESCO.
- Calvo Estrada, S. A. (2014). *Estrategia de gestión para fortalecer el clima organizacional de la comunidad de docentes y administrativos, del Colegio Instituto Bogotá de ciudad Berna*. Obtenido de Repositorio de

- la Universidad Libre:
<http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8627/ESTRATEGIA%20DE%20GESTION%20EDUCATIVA.pdf;sequence=1>
- CELAC. (2017). *Declaración Política de Punta Cana*. Punta Cana: Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños.
- Charry, H. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- Clemente, G. (2007). *Investigación Científica*. La Libertad, Ecuador: UPSE.
- Contreras Flores, S. M. (Septiembre de 2015). *Propuesta para mejora de clima organizacional en una institución de Educación Superior*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Rafael Landívar - Facultad de Humanidades:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Contreras-Saida.pdf>
- Gallardo Sánchez, G. (12 de Julio de 2013). *La validez de la Investigación*. Obtenido de Fisioterapias:
<http://fisioeducacion.net/fisios/fisioinvestigacion/182-la-validez-de-la-investigacion>
- García Herrera, G., & Segura Agüero, L. (2014). *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay-2013*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica Sedes Sapientiae:
http://repository.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/190/Garcia_Segura_tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, J. (2013). *Comunicación interna y universidad: una aproximación teórica*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Gutiérrez, C. (2014). *Clima organizacional en las comunidades educativas*. Valdivia, Chile: Universidad Austral de Chile.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). Naucalpan de Juárez, Edo. de México: McGRAW - HILL Interamericana de México.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia* (Vol. PARTE II). (U. N. Abierta, Ed.) Caracas, Venezuela.
- IIPE., U. (2014). *Gestión Educativa estratégica*. Buenos Aires: UNESCO.
- Jossa, Z. (2014). *La información: un componente de la comunicación interna y externa en la universidad nacional abierta y a distancia UNAD CEAD PASTO*. Chile: Universidad nacional abierta y a distancia UNAD.
- Kouss Gutiérrez, S. (2015). *La comunicación interna en las organizaciones*. Recuperado el abril de 2019, de Repositorio de la Universidad de Salamanca:

https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/132427/1/TG_KoussGutierrez_Comunicaci%C3%B3n.pdf

- León, A. (2015). *El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170, Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013*. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- Lizarzaburu, A. (2014). *“Comunicación Organizacional para el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia el Morro, año 2016”*. Guayas: Universidad de Las Américas.
- Ludewig, C. (2015). *Universo y Muestra*. Obtenido de Repositorio de la Comunidad del Colegio Mexicano de Ortopedia y Traumatología A.C: <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>
- Luquez, J. R. (1993). *"Gerencia para la Calidad en el Aula: Cinco paradigmas inevitables en el desarrollo de los procesos de enseñanza aprendizaje"*. Venezuela: FEDEUPEL.
- Marroquín Peña, R. (2013). *Confiabilidad y Validez de instrumento de investigación*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle: <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>
- Mayorga, E. y Godás L. (2016). *“Diagnóstico de Comunicación Interna en el área Administrativa y Personal de Oficina de la Asociación Peruana Central 2016”*. Perú: OFFARM.
- Nel, Q. L. (2010). *Estadística con SPSS 20*. Lima, Perú: MACRO EIRL.
- Preciado Hoyos, Á., & Etayo Pérez, C. (Octubre de 2013). *Influencia del Estilo directivo en la comunicación interna de las organizaciones. Una aplicación a las agencias de publicidad*. Obtenido de Repositorio de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/pacla/v17n2/v17n2a08.pdf>
- Ramos, Á. (2016). *La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y control de Electricidad - ARCONEL*. Quito.
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Cundinamarca: Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.
- Rodríguez, E. (2015). *Factores del clima organizacional en una empresa de manufacturera*. Venezuela: Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo.
- Sabino, C. (30 de mayo de 2012). *slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/male2712/sabino-carlos-el-proceso-de-investigacion>
- Tamayo, M. (1999). *La investigación: módulo dos*. Colombia: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior;.

- Umaña, Á. (2015). *"Comunicación interna y satisfacción laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)"*. Quetzaltenango,: Universidad Rafael Landívar.
- Villalba Gaona, L. H. (2015). *Propuesta de Mejora del Clima Organizacional para una Institución Educativa Normal Superior que presenta inconvenientes debido a diferencias en el sistema de evaluación aplicado al cuerpo docente*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Libre:
<http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8321/PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1>
- Williams, L. (2013). *"Estudio diagnostico de clima laboral en una dependencia publica"*. Monterrey,: Universidad Autónoma De Nuevo León.
- Yengle, J. (2014). *Merma de combustible en la empresa "GrifosCajamarca SAC", sucursales y su incidencia tributaria en el ejercicio económico 2013*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Zambrano, G., Quindemil, E., Gómez, V. (2016). La comunicación educativa en el nuevo contexto del proceso de enseñanza aprendizaje. *Didáctica y Educación*. ISSN 2224-2643, 1-6.

ANEXOS

ANEXOS
ANEXO N° 1
VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA UNIDAD EDUCATIVA "LA LIBERTAD", SANTA ELENA – 2018.																	
UNIDAD EDUCATIVA "LA LIBERTAD", SANTA ELENA-2018																	
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN		
				1. NUNCA	2. A VECES	3. SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
COMUNICACIÓN INTERNA	CARACTERÍSTICAS PRESENTES EN LA COMUNICACIÓN INTERNA	Formas de comunicación.	1. ¿Considera usted que la comunicación en el centro educativo es apropiada?														
			2. ¿A su criterio los docentes del plantel emplean de forma adecuada las formas de comunicación?														
		Medios de comunicación.	3. ¿Los medios de comunicación empleados son los adecuados?														
			Calidad de comunicación.	4. ¿Piensa usted que la actual forma de comunicación entre la comunidad educativa es de calidad sobre todo para los educandos?													
		5. ¿Usted considera que la comunicación entre los trabajadores de la institución es de calidad?															
	FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	Elementos de comunicación.	6. ¿Cuándo usted se comunica en la institución emplea todos los elementos de comunicación disponibles?														
			7. ¿Considera que los miembros del plantel utilizan elementos de comunicación apropiados?														
		Efectividad de comunicación.	8. ¿Considera usted que el personal utiliza mecanismos de comunicación efectivos?														
			9. ¿Considera usted que los docentes emplean de forma efectiva los tipos de comunicación?														
			10. ¿Está usted de acuerdo con que una efectiva comunicación promueve el trabajo en equipo en el plantel?														
			11. ¿Piensa usted que una comunicación efectiva fomentan tanto el diálogo como el compañerismo?														
			12. ¿Piensa usted que la comunicación efectiva entre los actores educativos acerca más a los resultados esperados?														
	FACTORES QUE INFLUYEN EN LA COMUNICACIÓN	Factores influyentes	13. ¿Piensa que existen factores influyentes en la comunicación interna del Plantel?														
			14. ¿Considera usted que la comunicación entre los miembros del plantel influye en la relación entre compañeros?														
		Resultados de la influencia	15. ¿Usted considera que la comunicación empleada en el plantel influye en los resultados?														
			16. ¿Piensa usted que la actual forma de comunicación institucional promueve resultados positivos?														
		Impacto de la influencia comunicacional	17. ¿Considera usted que los resultados del plantel alcanzados son producto de una adecuada comunicación?														
			18. ¿Usted está de acuerdo en que un buen uso de la comunicación promueve un ambiente armónica?														

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO: COMUNICACIÓN INTERNA

N°

I. INSTRUCCIONES:

Estimado (a) personal docente y administrativo, se está haciendo un estudio que busca conocer su opinión respecto a la **comunicación interna** en la institución educativa. La encuesta es anónima. Lee cuidadosamente cada pregunta y elija una de las tres alternativas según su criterio. Marque con un aspa (x) sólo una de las puntuaciones de la escala de (nunca, a veces, y siempre) por cada pregunta:

II. INFORMACIÓN GENERAL:

A. SEXO: M ☐ F ☐

B. EDAD: años

C. JORNADA: MATUTINA ☐ VESPERTINA ☐

DIMENSIONES/INDICADORES/ITEMS	Nunca	A	Siemp
	1	2	3
DIMENSIÓN: CARACTERÍSTICAS PRESENTES EN LA COMUNICACIÓN INTERNA			
INDICADOR: Formas de comunicación.			
1. ¿Considera usted que la comunicación en el centro educativo es apropiada?			
2. ¿A su criterio los docentes del plantel emplean de forma adecuada las formas de comunicación?			
INDICADOR: Medios de comunicación.			
3. ¿Los medios de comunicación empleados son los adecuados?			
INDICADOR: Calidad de comunicación.			
4. ¿Piensa usted que la actual forma de comunicación entre la comunidad educativa es de calidad sobre todo para los educandos?			
5. ¿Usted considera que la comunicación entre los trabajadores de la institución es de calidad?			
DIMENSIÓN: FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA			
INDICADOR: Elementos de comunicación.			
6. ¿Cuándo usted se comunica en la institución emplea todos los elementos de comunicación disponibles?			
7. ¿Considera que los miembros del plantel utilizan elementos de comunicación apropiados?			

INDICADOR: Efectividad de comunicación.			
8. ¿Considera usted que el personal utiliza mecanismos de comunicación efectivos?			
9. ¿Considera usted que los docentes emplean de forma efectiva los tipos de comunicación?			
DIMENSIONES/INDICADORES/ITEMS	Nunca	A	Siemp
	1	2	3
10. ¿Está usted de acuerdo con que una efectiva comunicación promueve el trabajo en equipo en el plantel?			
11. ¿Piensa usted que una comunicación efectiva fomentan tanto el diálogo como el compañerismo?			
12. ¿Piensa usted que la comunicación efectiva entre los actores educativos acerca más a los resultados esperados?			
DIMENSIÓN: FACTORES QUE INFLUYEN EN LA COMUNICACIÓN			
INDICADOR: Factores influyentes.			
13. ¿Piensa que existen factores influyentes en la comunicación interna del Plantel?			
14. ¿Considera usted que la comunicación entre los miembros del plantel influye en la relación entre compañeros?			
INDICADOR: Resultados de la influencia.			
15. ¿Usted considera que la comunicación empleada en el plantel influye en los resultados?			
16. ¿Piensa usted que la actual forma de comunicación institucional promueve resultados positivos?			
INDICADOR: Impacto de la influencia comunicacional.			
17. ¿Considera usted que los resultados del plantel alcanzados son producto de una adecuada comunicación?			
18. ¿Usted está de acuerdo en que un buen uso de la comunicación promueve un ambiente armónica?			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 3

VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA "LA LIBERTAD", SANTA ELENA – 2018.															
UNIDAD EDUCATIVA "LA LIBERTAD", SANTA ELENA-2018															
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				1. NUNCA	2. A VECES	3. SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	Situación del clima organizacional.	1. ¿Usted piensa que la situación actual del clima organizacional en el centro educativo es adecuada?				✓		✓		✓				
			2. ¿Considera usted que el actual clima organizacional de la institución podría mejorar?				✓		✓		✓				
			3. ¿Usted considera que el actual clima organizacional del centro de estudios posee características negativas?						✓		✓				
		Percepción de los docentes.	4. ¿Piensa usted que los docentes del plantel consideran el clima organizacional como apropiado?				✓		✓		✓		✓		
			5. ¿Considera usted que el accionar de los directivos mejora el clima organizacional del						✓		✓		✓		
			6. ¿Usted considera que los docentes del plantel fomentan un clima organizacional positivo?						✓		✓		✓		
		Percepción de los padres de familia.	7. ¿Considera usted que los padres de familia de la institución están de acuerdo con el actual clima organizacional?				✓		✓		✓		✓		
			8. ¿Piensa usted en que los padres de familia consideran positivo el actual clima institucional en el plantel?				✓		✓		✓		✓		
			9. ¿Piensa usted que las acciones de los padres de familia del plantel desgastan las relaciones cotidianas?				✓		✓		✓		✓		
	FACTORES QUE CONDICIONAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL	Factores externos.	10. ¿Piensa usted que existen factores externos al plantel educativo que influyen en el clima organizacional de la institución?				✓		✓		✓		✓		
			11. ¿Los aspectos socioeconómicos al que vivencian los docentes condicionan el clima organizacional en el plantel?						✓		✓		✓		
			12. ¿Existen factores que influyen en la realidad del actual clima organizacional en el centro de estudios?				✓		✓		✓		✓		
		Factores internos.	13. ¿Considera usted que existen factores internos que influyen en el clima organizacional del plantel?				✓		✓		✓		✓		
			14. ¿Usted considera que existen aspectos condicionantes al clima organizacional dentro del centro educativo?						✓		✓		✓		
			15. ¿El accionar de los trabajadores induce a un clima organizacional adecuado dentro de la institución?						✓		✓		✓		
		Aspectos condicionantes.	16. ¿Los medios de comunicación influyen en el clima organizacional en la institución?						✓		✓		✓		
			17. ¿Los aspectos psicológicos de cada docente influyen en el clima organizacional del plantel?						✓		✓		✓		
			18. ¿El temperamento de los directivos influye en el clima organizacional de la institución?						✓		✓		✓		

ANEXO N° 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario de comunicación interna de la unidad educativa “La Libertad”, Santa Elena – 2018.

OBJETIVO: conocer la escala valorativa de la comunicación interna.

DIRIGIDO A: personal docente y administrativo en la Escuela de Educación Básica “11 de Diciembre”.

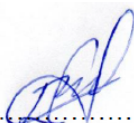
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cruz Cisneros, Víctor Francisco

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
-------	---------	------

Tumbes, junio del 2018.



Dr. CRUZ CISNEROS, VÍCTOR FRANCISCO

EVALUADOR

ANEXO N° 5

CONFIABILIDAD Y BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA

		COMUNICACIÓN INTERNA																		Suma de Items	
		Características presentes en la comunicación interna dimensión 1					Funciones de la comunicación interna dimensión 2							Factores que influyen en la comunicación dimensión 2							
	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
MUESTRA	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	49	
	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	49	
	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	41	
	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	44	
	5	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	47	
	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	
	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	33	
	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	
	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	41	
	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	39	
	11	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	49	
	12	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	41
	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	39	
	14	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
	15	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	46
	16	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	49
	17	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	41
	18	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	44
	19	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	47
	20	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	54
	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	33
	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	41
	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	39
	25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	50
	26	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	44
	27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	39
	28	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
	29	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	42
	30	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	42
	31	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	42
	32	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	42
	33	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	44
	Suma Total	76	73	74	74	74	80	73	75	79	86	97	92	79	85	87	83	87	95	1469	
	Media	2,30	2,21	2,24	2,24	2,24	2,42	2,21	2,27	2,39	2,61	2,94	2,79	2,39	2,58	2,64	2,52	2,64	2,88	44,52	
	Varianza	0,22	0,17	0,31	0,19	0,19	0,25	0,42	0,33	0,25	0,25	0,06	0,17	0,37	0,38	0,36	0,26	0,36	0,11	4,65	
																				30,76	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	33

ANEXO N°6

CONFIABILIDAD Y BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

		CLIMA ORGANIZACIONAL																		
		Características del clima organizacional									Factores que condicionan el clima organizacional									Suma
		dimensión 1									dimensión 2									
	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	de Items
MUESTRA	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	41
	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	40
	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	45
	5	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	44
	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	36
	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
	9	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	42
	10	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	42
	11	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	42
	12	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	38
	13	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	36
	14	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	38
	15	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	43
	16	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
	17	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	40
	18	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	45
	19	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	44
	20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	36
	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
	23	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	42
	24	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	42
	25	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	43
	26	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	37
	27	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	38
	28	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	38
	29	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	38
	30	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	38
	31	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	38
	32	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	38
	33	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	38
	Suma Total	72	93	68	71	87	80	81	81	64	78	74	76	76	74	80	77	78	84	1394
	Media	2,18	2,82	2,06	2,15	2,64	2,42	2,45	2,45	1,94	2,36	2,24	2,30	2,30	2,24	2,42	2,33	2,36	2,55	42,24
	Varianza	0,22	0,15	0,06	0,13	0,24	0,25	0,26	0,26	0,43	0,36	0,31	0,22	0,22	0,19	0,25	0,67	0,36	0,26	4,84
																				30,94

ANEXO N° 7

CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°

I. INSTRUCCIONES:

Estimado (a) personal docente y administrativo, se está haciendo un estudio que busca conocer su opinión respecto al **clima organizacional** en la institución educativa. La encuesta es anónima. Lee cuidadosamente cada pregunta y elija una de las tres alternativas según su criterio. Marque con un aspa (x) sólo una de las puntuaciones de la escala de (nunca, a veces, y siempre) por cada pregunta:

II. INFORMACIÓN GENERAL:

A. SEXO: M ☐ F ☐

B. EDAD: años

C. JORNADA: MATUTINA ☐ VESPERTINA ☐

DIMENSIONES/INDICADORES/ITEMS	Nunca	A	Siemp
	1	2	3
DIMENSIÓN: CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL			
INDICADOR: Situación del clima organizacional.			
1. ¿Usted piensa que la situación actual del clima organizacional en el centro educativo es adecuada?			
2. ¿Considera usted que el actual clima organizacional de la institución podría mejorar?			
3. ¿Usted considera que el actual clima organizacional del centro de estudios posee características negativas?			
INDICADOR: Percepción de los docentes.			
4. ¿Piensa usted que los docentes del plantel consideran el clima organizacional como apropiado?			
5. ¿Considera usted que el accionar de los directivos mejora el clima organizacional del plantel?			
6. ¿Usted considera que los docentes del plantel fomentan un clima organizacional positivo?			
INDICADOR: Percepción de los padres de familia.			
7. ¿Considera usted que los padres de familia de la institución están de acuerdo con el actual clima organizacional?			
8. ¿Piensa usted en que los padres de familia consideran positivo el actual clima institucional en el plantel?			
9. ¿Piensa usted que las acciones de los padres de familia del plantel desgastan las relaciones cotidianas?			

DIMENSIÓN: FACTORES QUE CONDICIONAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL			
INDICADOR: Factores externos.			
10. ¿Piensa usted que existen factores externos al plantel educativo que influyen en el clima organizacional de la institución?			
11. ¿Los aspectos socioeconómicos al que vivencian los docentes condicionan el clima organizacional en el plantel?			
12. ¿Existen factores que influyen en la realidad del actual clima organizacional en el centro de estudios?			
INDICADOR: Factores internos.			
13. ¿Considera usted que existen factores internos que influyen en el clima organizacional del plantel?			
14. ¿Usted considera que existen aspectos condicionantes al clima organizacional dentro del centro educativo?			
15. ¿El accionar de los trabajadores induce a un clima organizacional adecuado dentro de la institución?			
INDICADOR: Aspectos condicionantes.			
16. ¿Los medios de comunicación influyen en el clima organizacional en la institución?			
17. ¿Los aspectos psicológicos de cada docente influyen en el clima organizacional del plantel?			
18. ¿El temperamento de los directivos influye en el clima organizacional de la institución?			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 8 BASE DE DATOS

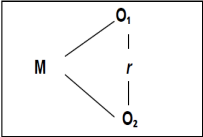
		COMUNICACIÓN INTERNA																													
		Características presentes en la comunicación interna					D1	%	Nivel	Funciones de la comunicación interna							D2	%	Nivel	Factores que influyen en la comunicación						D3	%	Nivel	V1	%	Nivel
ITEMS		1	2	3	4	5				6	7	8	9	10	11	12				13	14	15	16	17	18						
MUESTRA	1	3	2	3	2	3	13	87	ADECUADO	2	3	3	3	2	3	3	19	90	ADECUADO	2	3	3	3	3	3	17	94	ADECUADO	49	91	ADECUADO
	2	2	2	2	3	3	12	80	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	3	21	100	ADECUADO	2	2	3	3	3	3	16	89	ADECUADO	49	91	ADECUADO
	3	2	2	1	2	2	9	60	POCO ADECUADO	2	2	2	2	3	3	3	17	81	ADECUADO	2	3	3	2	2	3	15	83	ADECUADO	41	76	POCO ADECUADO
	4	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	3	2	2	2	2	3	3	17	81	ADECUADO	3	3	3	2	3	3	17	94	ADECUADO	44	81	ADECUADO
	5	3	2	3	2	2	12	80	ADECUADO	3	2	2	3	3	3	3	19	90	ADECUADO	2	3	3	2	3	3	16	89	ADECUADO	47	87	ADECUADO
	6	3	3	3	3	3	15	100	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	3	21	100	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	18	100	ADECUADO	54	100	ADECUADO
	7	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	2	2	2	2	2	2	14	67	POCO ADECUADO	1	1	1	2	2	2	9	50	INADECUADO	33	61	POCO ADECUADO
	8	3	3	3	3	3	15	100	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	3	21	100	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	18	100	ADECUADO	54	100	ADECUADO
	9	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	2	2	2	3	3	3	17	81	ADECUADO	2	2	2	2	3	3	14	78	POCO ADECUADO	41	76	POCO ADECUADO
	10	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	2	2	2	2	3	3	16	76	POCO ADECUADO	2	2	2	2	2	3	13	72	POCO ADECUADO	39	72	POCO ADECUADO
	11	3	3	2	3	2	13	87	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	3	21	100	ADECUADO	2	2	2	3	3	3	15	83	ADECUADO	49	91	ADECUADO
	12	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	2	1	2	3	3	3	16	76	POCO ADECUADO	3	3	3	2	1	3	15	83	ADECUADO	41	76	POCO ADECUADO
	13	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	2	2	2	3	3	3	17	81	ADECUADO	2	2	2	2	2	2	12	67	POCO ADECUADO	39	72	POCO ADECUADO
	14	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	3	2	3	3	3	3	3	20	95	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	18	100	ADECUADO	48	89	ADECUADO
	15	2	2	3	2	3	12	80	ADECUADO	2	3	2	2	2	3	3	17	81	ADECUADO	2	3	3	3	3	3	17	94	ADECUADO	46	85	ADECUADO
	16	2	2	2	3	3	12	80	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	3	21	100	ADECUADO	2	2	3	3	3	3	16	89	ADECUADO	49	91	ADECUADO
	17	2	2	1	2	2	9	60	POCO ADECUADO	2	2	2	2	3	3	3	17	81	ADECUADO	2	3	3	2	2	3	15	83	ADECUADO	41	76	POCO ADECUADO
	18	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	3	2	2	2	2	3	3	17	81	ADECUADO	3	3	3	2	3	3	17	94	ADECUADO	44	81	ADECUADO
	19	3	2	3	2	2	12	80	ADECUADO	3	2	2	3	3	3	3	19	90	ADECUADO	2	3	3	2	3	3	16	89	ADECUADO	47	87	ADECUADO
	20	3	3	3	3	3	15	100	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	3	21	100	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	18	100	ADECUADO	54	100	ADECUADO
	21	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	2	2	2	2	2	2	14	67	POCO ADECUADO	1	1	1	2	2	2	9	50	INADECUADO	33	61	POCO ADECUADO
	22	3	3	3	3	3	15	100	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	3	21	100	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	18	100	ADECUADO	54	100	ADECUADO
	23	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	2	2	2	3	3	3	17	81	ADECUADO	2	2	2	2	3	3	14	78	POCO ADECUADO	41	76	POCO ADECUADO
	24	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	2	2	2	2	3	3	16	76	POCO ADECUADO	2	2	2	2	2	3	13	72	POCO ADECUADO	39	72	POCO ADECUADO
	25	3	3	3	3	2	14	93	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	3	21	100	ADECUADO	2	2	2	3	3	3	15	83	ADECUADO	50	93	ADECUADO
	26	3	3	3	2	2	13	87	ADECUADO	2	2	1	2	3	3	3	16	76	POCO ADECUADO	3	3	3	2	1	3	15	83	ADECUADO	44	81	ADECUADO
	27	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	2	2	2	3	3	3	17	81	ADECUADO	2	2	2	2	2	2	12	67	POCO ADECUADO	39	72	POCO ADECUADO
	28	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	3	2	3	3	3	3	3	20	95	ADECUADO	3	3	3	3	3	3	18	100	ADECUADO	48	89	ADECUADO
	29	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	1	2	2	2	3	2	14	67	POCO ADECUADO	3	3	3	3	3	3	18	100	ADECUADO	42	78	POCO ADECUADO
	30	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	1	2	2	2	3	2	14	67	POCO ADECUADO	3	3	3	3	3	3	18	100	ADECUADO	42	78	POCO ADECUADO
	31	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	1	2	2	2	3	2	14	67	POCO ADECUADO	3	3	3	3	3	3	18	100	ADECUADO	42	78	POCO ADECUADO
	32	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	1	2	2	2	3	2	14	67	POCO ADECUADO	3	3	3	3	3	3	18	100	ADECUADO	42	78	POCO ADECUADO
	33	2	2	2	2	2	10	67	POCO ADECUADO	2	3	2	2	2	3	2	16	76	POCO ADECUADO	3	3	3	3	3	3	18	100	ADECUADO	44	81	ADECUADO

ANEXO N° 9 BASE DE DATOS

CLIMA ORGANIZACIONAL																										
Características del clima organizacional									D1	%	Nivel	Factores que condicionan el clima organizacional									D2	%	Nivel	V2	%	Nivel
1	2	3	4	5	6	7	8	9				10	11	12	13	14	15	16	17	18						
2	2	2	2	3	3	2	2	1	19	70	POCO FAVORABLE	3	2	2	2	2	2	3	3	3	22	81	FAVORABLE	41	76	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	2	3	3	3	3	23	85	FAVORABLE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	100	FAVORABLE	50	93	FAVORABLE
2	3	2	2	2	2	2	2	2	19	70	POCO FAVORABLE	3	2	2	2	2	2	3	2	3	21	78	POCO FAVORABLE	40	74	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	2	3	2	2	2	20	74	POCO FAVORABLE	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	93	FAVORABLE	45	83	FAVORABLE
3	3	2	2	3	2	3	3	2	23	85	FAVORABLE	2	3	2	2	2	3	2	3	2	21	78	POCO FAVORABLE	44	81	FAVORABLE
3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	96	FAVORABLE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	100	FAVORABLE	53	98	FAVORABLE
2	2	2	2	3	2	2	2	2	18	67	POCO FAVORABLE	3	2	2	2	2	2	2	1	2	18	67	POCO FAVORABLE	36	67	POCO FAVORABLE
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	100	FAVORABLE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	100	FAVORABLE	54	100	FAVORABLE
2	2	2	2	3	3	2	2	2	20	74	POCO FAVORABLE	2	2	2	2	2	3	3	3	3	22	81	FAVORABLE	42	78	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	3	2	2	2	2	20	74	POCO FAVORABLE	2	2	2	3	2	3	3	3	2	22	81	FAVORABLE	42	78	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	3	3	2	2	2	21	78	POCO FAVORABLE	1	3	3	2	2	2	3	2	3	21	78	POCO FAVORABLE	42	78	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	2	2	2	2	2	19	70	POCO FAVORABLE	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	70	POCO FAVORABLE	38	70	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	2	2	2	2	2	19	70	POCO FAVORABLE	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	63	POCO FAVORABLE	36	67	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	3	2	3	3	1	21	78	POCO FAVORABLE	2	2	2	2	2	2	1	2	2	17	63	POCO FAVORABLE	38	70	POCO FAVORABLE
2	2	2	3	3	3	2	2	2	21	78	POCO FAVORABLE	3	2	2	2	2	2	3	3	3	22	81	FAVORABLE	43	80	FAVORABLE
2	3	2	2	2	3	3	3	3	23	85	FAVORABLE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	100	FAVORABLE	50	93	FAVORABLE
2	3	2	2	2	2	2	2	2	19	70	POCO FAVORABLE	3	2	2	2	2	3	2	3	2	21	78	POCO FAVORABLE	40	74	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	2	3	2	2	2	20	74	POCO FAVORABLE	3	2	3	3	3	3	3	2	3	25	93	FAVORABLE	45	83	FAVORABLE
3	3	2	2	3	2	3	3	2	23	85	FAVORABLE	2	3	2	2	2	3	2	3	2	21	78	POCO FAVORABLE	44	81	FAVORABLE
3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	96	FAVORABLE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	100	FAVORABLE	53	98	FAVORABLE
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	67	POCO FAVORABLE	3	2	2	2	2	2	2	1	2	18	67	POCO FAVORABLE	36	67	POCO FAVORABLE
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	100	FAVORABLE	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	100	FAVORABLE	54	100	FAVORABLE
2	2	2	2	3	3	2	2	2	20	74	POCO FAVORABLE	2	2	2	2	2	3	3	3	3	22	81	FAVORABLE	42	78	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	3	2	2	2	2	20	74	POCO FAVORABLE	2	2	2	3	2	3	3	3	2	22	81	FAVORABLE	42	78	POCO FAVORABLE
3	3	2	2	3	3	2	2	2	22	81	FAVORABLE	1	3	3	2	2	2	3	2	3	21	78	POCO FAVORABLE	43	80	FAVORABLE
1	3	2	2	2	2	2	2	2	18	67	POCO FAVORABLE	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	70	POCO FAVORABLE	37	69	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	2	2	2	2	2	19	70	POCO FAVORABLE	2	1	2	2	2	2	2	2	2	17	63	POCO FAVORABLE	36	67	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	3	2	3	3	1	21	78	POCO FAVORABLE	2	2	2	2	2	2	1	2	2	17	63	POCO FAVORABLE	38	70	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	3	2	3	3	1	21	78	POCO FAVORABLE	2	2	2	2	2	2	1	2	2	17	63	POCO FAVORABLE	38	70	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	3	2	3	3	1	21	78	POCO FAVORABLE	2	2	2	2	2	2	1	2	2	17	63	POCO FAVORABLE	38	70	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	3	2	3	3	1	21	78	POCO FAVORABLE	2	2	2	2	2	2	1	2	2	17	63	POCO FAVORABLE	38	70	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	3	2	3	3	1	21	78	POCO FAVORABLE	2	2	2	2	2	2	1	2	2	17	63	POCO FAVORABLE	38	70	POCO FAVORABLE
2	3	2	2	3	2	3	3	1	21	78	POCO FAVORABLE	2	2	2	2	2	2	1	2	2	17	63	POCO FAVORABLE	38	70	POCO FAVORABLE

ANEXO No. 10 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Comunicación interna y clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad”, Santa Elena -2018.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad”, 2018?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa “La Libertad”, Santa Elena, 2018.	Hipótesis general: H1 Existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa “La Libertad”, Santa Elena, 2018. H0 No existe relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa “La Libertad”, Santa Elena, 2018.	Método: Descriptivo – Correlacional Tipo de estudio: Diseño: Descriptivo-correlacional Esquema: 	Población 71 participantes Muestra 33 Participantes Muestreo: Probabilístico
Problemas específicos: 1. ¿Existe relación entre las características que presenta la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa? 2. ¿Existe relación entre las funciones de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa? 3. ¿Cuáles serían los factores presentes en la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa? 4. ¿Cuáles son las características de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa?	Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa. • Determinar la relación entre las funciones de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa. • Identificar los factores que influyen en la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa. • Describir las características de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa. 	Hipótesis específicos: H1: Existe relación entre las características que presenta la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa. H0: No existe relación entre las características que presenta la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa. H2: Existe relación entre las funciones de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa. H0: No existe relación entre las funciones de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa. H3: Cuáles serían los factores presentes en la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa. H0: No existen factores presentes en la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad Educativa. H4: Cuáles son las características de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa. H0: No existen características de la comunicación interna y el clima organizacional de la Unidad Educativa.	Técnica: Encuesta Instrumento: 2 Cuestionarios Cuestionario 1: 18 ítems. Cuestionario 2: 18 ítems.	

ANEXO N ° 11: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIDAD EDUCATIVA "LA LIBERTAD"

Aprobado por resolución ministerial N° 3256 del 11 de Abril de 1986
La Libertad - Santa Elena - Ecuador
Email: collalibertad@hotmail.com Teléfono: 2934443
Código AMIE: 24H00214



AUTORIZACIÓN

EL RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA "LA LIBERTAD", DE LA PROVINCIA
DE SANTA ELENA, CANTÓN LA LIBERTAD, DISTRITO 24D02.

AUTORIZA

A la Licenciada **MURGUEYTIO BORBOR LOURDES JOSEFINA**, para que
aplique los instrumentos (cuestionarios) validados para la elaboración del trabajo de
investigación titulado: **Comunicación interna y clima organizacional de la unidad
educativa "La Libertad", Santa Elena - 2018**

Se expide la presente autorización a fin de que se le otorguen las facilidades
correspondientes.

La Libertad, 12 de junio del 2018.

Atentamente,

MSC. Sixter Palma Murga
RECTOR



COLECCIÓN FISCAL "LA LIBERTAD"
RECIBIDO
06 JUN 2018
Lcda. Saira Silvestre B.
SECRETARÍA

ANEXO 12. PROPUESTA

Tema

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA LA LIBERTAD, SANTA ELENA, 2018

Introducción de la Propuesta

El proceso educativo en el país ha pasado por diferentes cambios en su estructura en concordancia con las políticas de cada gobierno; pero sin tener resultados para medir los logros y haber establecido oportunamente las debilidades dentro del debido proceso dentro del sistema.

En el ámbito educativo en los últimos años se ha implementado grandes cambios desde sus políticas, leyes y reglamentos hasta el nuevo enfoque pedagógico basado en el Modelo Pedagógico Constructivista, estas innovaciones en el sistema educativo generan un mejoramiento sostenible, por este motivo el Ministerio de Educación enfoca las disposiciones generales de importancia para la transformación del proceso de enseñanza como único modelo del currículum educativo, en el nuevo marco legal. Estos cambios involucran también lo relacionado a aquellos aspectos internos, aquellos relacionados con los aspectos administrativos, propios de la realidad de los centros de estudios.

En la actualidad la elaboración de Plan de Mejora en instituciones educativas es la base fundamental para tener una excelente organización, que permita una adecuada dirección a quienes forman parte de esta en la realización de procesos o procedimientos que ayuden al cumplimiento de los objetivos, pero sobre todo que coadyuven a generar soluciones a aspectos en donde se evidencia falencias.

La presente propuesta, responde a la solución presentada para la problemática analizada en los capítulos anteriores en donde se realizó una investigación descriptiva correlacional teniendo como dimensiones la comunicación interna y el clima organizacional dentro de la unidad educativa.

La Libertad, lo que permite un análisis de la situación actual determinando los problemas más prioritarios que serán el punto de partida para realizar un Plan de Mejoramiento que brinde la oportunidad de mejorar aspectos negativos encontrados de la institución estudio.

El presente **plan de mejoramiento de la comunicación interna y el clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad”**, se convierte en el documento específico donde constarán los lineamientos que el Ministerio de Educación pone a disposición de los niveles educativos básicos, que contribuyan a fortalecer en cada institución el cumplimiento de los objetivos, donde impere la calidad educativa, así como una comunicación apropiada entre los diferentes niveles jerárquicos, contribuyendo de esta manera a la construcción de un clima organizacional favorable para toda la comunidad educativa, para la cual es prioritario establecer metas, acciones o actividades que se realizarán para la consecución del mismo.

Justificación de la Propuesta

El ámbito educativo se caracteriza por el permanente cambio y la renovación constante del conocimiento y de la realidad administrativa de los planteles educativos. Por esta razón, hoy en día la gestión administrativa de las instituciones gira en torno a la innovación y constante actualización, todo de la mano con la evolución del mundo moderno. Efectivamente, esta realidad conlleva que se evidencie una transformación integral en los centros de estudios en el Ecuador, de esta manera se justifica que sus representantes innoven y actualicen sus planificaciones curriculares adaptándolas en función de las necesidades y requerimientos de los niños y jóvenes que ahí se educan.

Una de las prioridades en la determinación de la realidad institucionales es la realización de un verdadero análisis situacional cuyo único objetivo sea la identificación de puntos críticos, falencias, debilidades que necesiten injerencia inmediatamente por parte de todos los involucrados, los mismos a través de la elaboración del plan de mejora se realice una intervención integral mediante la elaboración de metas,

acciones, determinación de responsabilidades, cronograma de actividades, plan de seguimiento y finalmente los resultados esperados.

En virtud de lo antes expresado se hace necesario la elaboración de un plan de mejoramiento de la comunicación interna y el clima organizacional en la unidad educativa “La Libertad”, puesto que los resultados del análisis situacional determinaron que existe tan solo un 55% de comunicación interna adecuada y un 61% medianamente adecuada en cuanto a las características de la comunicación donde se identificaron los problemas prioritarios, esto permite elaborar una propuesta que sirva de herramienta adecuadas que potencie los factores negativos de la comunicación interna y que a su vez fortalezca las condiciones del clima organización del plantel educativo.

La presente propuesta de solución tiene la finalidad poner a disposición un plan de mejoramiento que fortalezca las dimensiones de comunicación interna que beneficie en su máximo potencial el clima organizacional que genere el compromiso de cada uno de los involucrados en la gestión educativa, para aquello se plantearan cada uno de parámetros y criterios a realizar en las diferentes etapas, de tal manera que se provea de las herramientas necesarias para la consecución de los objetivos trazados para alcanzar la calidad educativa.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar un Plan de Mejoramiento de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional para la Unidad Educativa La Libertad, Santa Elena para el periodo 2018.

Objetivo Específicos

- Desarrollar a partir de los problemas identificados metas alcanzables para la Unidad Educativa La Libertad, Santa Elena, 2018.
- Fomentar dimensiones principales a través del fortalecimiento de desempeños de los integrantes de la Unidad Educativa La Libertad, Santa Elena, 2018.

- Fortalecer los factores que inciden en la comunicación interna en la Unidad Educativa La Libertad, Santa Elena, 2018.
- Potenciar los objetivos y estrategias institucionales para garantizar un adecuado Clima Organizacional en la Unidad Educativa La Libertad, Santa Elena, 2018.

Modelo del Plan de Mejoramiento

El modelo para la elaboración del Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional estará basado en las cuatro etapas del proceso de calidad de toda organización, es decir, que involucrará que cada proceso que se realice se planee, se tome las acciones más adecuadas que posteriormente se verifiquen los resultados obtenidos a través de las mismas para finalmente se actúe en virtud de mejorar cada proceso de manera permanente.

Por este motivo se pretende realizar lo siguiente:

- 1. Planificación:** Comprende el diagnóstico inicial de la institución, la redacción de la propuesta de solución, la planificación del proyecto a ejecutar y el diseño a seguir para el cumplimiento de la propuesta.
 - 2. Desarrollo:** Para el desarrollo será necesario una reunión inicial de socialización de la propuesta, la planificación de estrategias y talleres que coadyuven al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Mejoramiento para la Unidad Educativa La Libertad.
 - 3. Verificación:** Para el cumplimiento de esta fase es prioridad efectuar el seguimiento mediante el análisis de la implementación de las acciones, estrategias y talleres que se realizaron en la fase de desarrollo de la propuesta del Plan de Mejoramiento para la Unidad Educativa La Libertad y por ende se evaluará mediante indicadores.
 - 4. Mejoramiento:** Una vez evaluado el proceso de desarrollo del Plan para la Unidad Educativa La Libertad, se hace necesario la realización de ajustes, puesto que de existir aspecto en los que no se ha podido mejorar y analizando sus problemáticas se enfocarán a elaborar nuevas e innovadoras estrategias que coadyuven al logro de objetivos y metas.
- A continuación, se detallan a través de una matriz el plan de mejoramiento para la comunicación Interna y el Clima Organizacional de

la Unidad Educativa La Libertad, Santa Elena, 2018, donde describen que, porque, quien, como y cuando se aplicará las estrategias que logren las metas del presente plan, lo mismos que cumplen con los lineamientos que propone el Ministerio de Educación y que deben implementarse en las instituciones educativas, y que forman parte principal del Plan Estratégico Institucional, que avala el funcionamiento de los planteles, puesto que resumen todo el accionar de los actores de la institución, pero sobre todo, tiene validez porque es elaborado por todos los involucrados.

Matriz Plan de Mejoramiento

SECCIÓN 1	SECCIÓN 2	SECCIÓN 3	SECCIÓN 4	SECCIÓN 5	SECCIÓN 6	SECCIÓN 7	SECCIÓN 8
PROBLEMA PRIORIZADO	META	ACCIONES Y RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA de inicio	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO PERMANENTE	RESULTADO	FECHA de término
Falta de motivación en los integrantes de la Unidad Educativa La Libertad.	Promover talleres de Motivación permanente dentro de la Unidad Educativa La Libertad, Santa Elena, 2018	1. Aplicar talleres de Motivación de tal modo que se dé importancia al mejoramiento del entorno laboral de la Unidad Educativa La Libertad.	Directivos: Rector Vicerrectores (Sección Matutina y Vespertina) Inspectora General (Jefe de Talento Humano) Departamento de Consejería	agosto 2018	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sesiones de Trabajo por parte de las autoridades para la planificación de temas de talleres motivacionales. ➤ Matriz de Temáticas Motivacionales que se realizarán durante el periodo 2018. ➤ Registro de 	Mejoramiento en la predisposición de trabajo por parte de los actores de la Unidad Educativa La Libertad. Fortalecimiento de las	Diciembre 2018.

		<p>2. Promover el Reconocimiento a la autonomía e innovación de la labor educativa de las autoridades, docentes y personal administrativo de la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>3. Generar los estímulos y bonificaciones a los actores de la Unidad Educativa La</p>	Estudiantil.		<p>Convocatorias a sesiones de trabajo para la realización de talleres.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrega de reconocimientos durante actos públicos dentro de la Unidad Educativa La Libertad. ➤ Fotografías ➤ Informativo mensual de sesiones motivacional. ➤ Registro de monitoreo del cumplimiento de sesiones de trabajo. 	<p>relaciones interpersonales de los actores de la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>Satisfacción debido a estímulos y reconocimientos recibidos por su labor en los actores de la Unidad Educativa La Libertad</p>	
--	--	--	--------------	--	--	--	--

		Libertad como reconocimiento a su sobresaliente labor y desempeño.					
Inadecuada Comunicación Interna por parte de los actores de la Unidad Educativa La Libertad.	Fortalecimiento de la Comunicación Interna mediante estrategias y jornadas pedagógicas con los actores de la Unidad Educativa La Libertad.	<p>1. Diagnosticar la situación actual de comunicación interna entre los actores de la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>2. Sesiones de Trabajo para la realización de actividades extracurricular</p>	<p>Directivos</p> <p>Rector Vicerrectores (Sección Matutina y Vespertina) Inspectora General (Jefe de Talento Humano) Departamento de Consejería Estudiantil.</p> <p>Personal</p>	septiembre 2018	<p>➤ Sesiones de Trabajo para la determinación la situación inicial de comunicación interna.</p> <p>➤ Matriz de Aspectos a Mejorar para la buena comunicación interna que se aplicará en la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>➤ Registro de</p>	Inclusión y participación activa de los actores de la Unidad Educativa La Libertad en la toma de decisiones que beneficien a toda la comunidad educativa.	Diciembre 2018

		<p>es para la interrelacionar se y recreación.</p> <p>3. Fomentar la inclusión de los actores de la Unidad Educativa La Libertad en la participación activa de la toma de decisiones en beneficio de la misma.</p> <p>4. Promover una cultura de participación crítica de los actores</p>	<p>Administrativo</p> <p>Secretarias</p> <p>Asistentes</p> <p>Personal de Servicios</p> <p>Personal Docente</p> <p>Docentes en general</p>		<p>Convocatorias a sesiones de trabajo para actividades extracurriculares y de recreación en la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>➤ Registro de sesiones de trabajo donde se evidencie la participación activa en la toma de decisiones para la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>➤ Fotografías</p> <p>➤ Registro de monitoreo del cumplimiento de sesiones de trabajo.</p>	<p>o en la mediación y la solución de conflictos a través de la comunicación efectiva con los actores de la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>Fomento del trabajo en equipo en las realizaciones de actividades de tipo social, cultural, deportiva y académica por</p>	
--	--	---	--	--	---	--	--

		Unidad Educativa La Libertad frente a la información que se maneja dentro de la misma.				parte de los actores de la Unidad Educativa La Libertad.	
Falta de confianza en la labor realizada por los actores de la Unidad Educativa La Libertad.	Fomentar la confianza en el trabajo eficiente y eficaz por parte de los actores de la Unidad Educativa La Libertad.	1. Capacitación y coordinación a las autoridades sobre el manejo y el trato que deben emplear en virtud de fortalecer la relación laboral con cada uno de los actores de la Unidad	Directivos Rector Vicerrectores (Sección Matutina y Vespertina) Inspectora General (Jefe de Talento Humano) Departamento de Consejería Estudiantil.	octubre 2018	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sesiones de Trabajo para la determinación de problemáticas que afecta el clima organizacional de la Unidad Educativa La Libertad ➤ Matriz de Problemáticas que se distribuirán a los grupos formados y que dará plena 	Estrategias de solución inmediata a las problemáticas mediante la aplicación de metodología establecidas por los actores de la Unidad Educativa La Libertad.	Diciembre 2018

		<p>Educativa La Libertad.</p> <p>2. Organización por parte de las autoridades para la realización de actividades que involucren la solución de problemáticas que afecta el clima laboral, mediante el análisis autocrítico del accionar de tal manera que se identifiquen las fortalezas y las debilidades de</p>	<p>Personal Administrativo</p> <p>Secretarias Asistentes de Personal de Servicios</p> <p>Personal Docente</p> <p>Docentes en general</p>		<p>confianza en la solución que planteen en equipo entro los actores de la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>➤ Registro de Convocatorias a sesiones de trabajo para planificadas en esta sección en la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>➤ Registro de sesiones de trabajo donde se evidencie la participación en la toma de decisiones para la Unidad Educativa La Libertad.</p>	<p>Mejoramiento del clima laboral porque se practica el trabajo en equipo donde se respeten los criterios y se elabore un consenso en la toma de decisiones entre los actores de la Unidad Educativa La Libertad.</p>	
--	--	---	--	--	---	---	--

		los actores de la Unidad Educativa La Libertad. 3. Practica de sesiones trabajo donde se evalué la gestión de cada una de las áreas educativas para establecer las estrategias de solución y liderazgo			➤ Fotografías ➤ Registro de monitoreo del cumplimiento de sesiones de trabajo.		
Falta de liderazgo efectivo por parte de los actores de la Unidad	Fortalecer el liderazgo a través de la realización del trabajo en equipo	1. Programa de capacitación a directivos y docentes enfocado a	Directivos Rector Vicerrectores (Sección Matutina y Vespertina)	noviembre 2018	➤ Sesiones de Trabajo la creación de cronograma de capacitación de liderazgo en la Unidad Educativa	Fortalecimient o del liderazgo efectivo de los actores de la Unidad Educativa la	Diciembre 2018

Educativa La Libertad,	enfocado en el mejoramiento de la gestión educativa en la institución.	<p>mejorar el clima organizacional.</p> <p>2. Programa de Capacitación a los directivos en soluciones practica para problemáticas a través de la participación activa.</p> <p>3. Elaboración de Manual de Funciones para los actores de la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>4. Promover estrategias que fomenten</p>	<p>Inspectora General (Jefe de Talento Humano) Departamento de Consejería Estudiantil.</p> <p>Personal Administrativo Secretarias Asistentes de Personal de Servicios</p> <p>Personal Docente Docentes en general</p>		<p>La Libertad</p> <p>➤ Matriz de estrategias que fomenta capacidades, motivación y condiciones de trabajo para los actores de la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>➤ Registro de Convocatorias a sesiones de trabajo para planificadas en esta sección en la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>➤ Registro de sesiones de trabajo donde se evidencie</p>	<p>Libertad que permita generar un excelente clima organizacional mediante el cumplimiento de los roles de cada uno.</p> <p>Fortalecimiento de las capacidades de resolución de conflictos de los directivos de la Unidad Educativa La Libertad.</p>	
------------------------	--	--	---	--	--	--	--

		capacidades, motivación y condiciones que permitan el mejoramiento de la gestión educativa dentro de la Unidad Educativa La Libertad			la participación activa en la toma de decisiones para la Unidad Educativa La Libertad. ➤ Fotografías ➤ Registro de monitoreo del cumplimiento de sesiones de trabajo.		
Falta de capacitación en gestión educativa y clima organizacional de los actores de la Unidad Educativa La Libertad	Promover la capacitación continua de los actores de la Unidad Educativa La Libertad, que fortalezca su accionar en los diferentes ámbitos	1. Estimular el desarrollo de iniciativa y creatividad de los miembros de la Unidad Educativa La Libertad a través de proyectos en las diferentes áreas, tales	Directivos Rector Vicerrectores (Sección Matutina y Vespertina) Inspectora General (Jefe de Talento Humano) Departamento	diciembre 2018	➤ Sesiones de Trabajo la creación de cronograma de capacitación de liderazgo en la Unidad Educativa La Libertad ➤ Matriz de estrategias que fomenta capacidades,	Mejoramiento de las Capacidades, conocimientos y habilidades de los actores de la Unidad Educativa La Libertad. Cumplimientos	Diciembre 2018

	educativos en beneficio de la calidad educativa	<p>como: pedagógicos, culturales, sociales y deportivos que generen innovación educativa.</p> <p>2. Capacitación continua para el mejoramiento de capacidades de los miembros de la Unidad Educativa lo mismo que permita el mejoramiento del cumplimiento de sus funciones.</p>	<p>de Consejería Estudiantil.</p> <p>Personal Administrativo Secretarias Asistentes Personal de Servicios</p> <p>Personal Docente Docentes en general</p>		<p>motivación y condiciones de trabajo para los actores de la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>➤ Registro de Convocatorias a sesiones de trabajo para planificadas en esta sección en la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>➤ Registro de sesiones de trabajo donde se evidencie la participación activa en la toma de decisiones para la Unidad Educativa La Libertad.</p>	<p>de los roles y funciones de los actores de la Unidad Educativa La Libertad.</p> <p>Excelencia Educativa,</p>	
--	---	--	---	--	---	---	--

		<p>3. Promover los círculos de estudios para los fortalecimientos de capacidades de los docentes mediante el trabajo en equipo en la mejora de la gestión educativa de los actores de la Unidad Educativa La Libertad.</p>			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotografías ➤ Registro de monitoreo del cumplimiento de sesiones de trabajo. 		
--	--	--	--	--	---	--	--

Implementación de la Propuesta

La propuesta redactada en la sección anterior se aplicará para el periodo 2018 en la Unidad Educativa La Libertad, donde se llevarán a cabo acciones orientadas a minimizar al máximo las problemáticas que afecta el clima organizacional, los cuales son los siguientes; la motivación, la comunicación interna, la confianza, el liderazgo y la capacitación, por lo tanto, se desarrollarán a través de sesiones de trabajo donde se aplicarán talleres que ayuden a trabajar en equipo y se puedan obtener los mejores resultados.

Es necesario que para el éxito de la implementación de la propuesta es necesarios las siguientes fases:

Fase I: Presentación y Aprobación de ejecución de la propuesta por parte de las autoridades de la Unidad Educativa La Libertad.

Fase II: Socialización de la Propuesta Plan de Mejoramiento de la Comunicación Interna y Clima Organizacional a los actores de la Unidad Educativa la Libertad.

Fase III: Desarrollo de las acciones establecidas dentro del Plan de Mejoramiento de la Comunicación Interna y Clima Organizacional a los actores de la unidad educativa La Libertad, al mismo tiempo que se recogerá evidencia que permitirá el seguimiento y monitoreo del mismo.

Fase IV: En la fase final se evaluará cada una de las acciones y su seguimiento a través de los resultados obtenidos con la aplicación del Plan de Mejoramiento de la Comunicación Interna y Clima Organizacional a los actores de la Unidad Educativa la Libertad

Para el buen desarrollo de la propuesta es necesario establecer un cronograma de trabajo que nos ayude a que las acciones establecidas se realicen a cabalidad obteniendo los mejores resultados del Plan de Mejoramiento de la Comunicación Interna y Clima Organizacional a los actores de la Unidad Educativa la Libertad.

Cronograma de Desarrollo de la Propuesta

CRONOGRAMA DE PLAN DE MEJORAMIENTO UELL																									
No.	ACTIVIDADES	AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1	Presentación y Aprobación del Plan de Mejoramiento	X																							
2	Socialización del Plan de Mejoramiento	X																							
	Motivación																								
3	Aplicación de talleres de Motivación	X					X							X							X				
4	Reconocimiento a los actores de la institución		X					X							X							X			
5	Estímulos y Bonificación a los actores de la institución			X					X							X							X		
	Comunicación Interna																								
6	Diagnóstico de la situación inicial de la Institución					X						X							X						
7	Actividades Extracurriculares y Recreativas						X						X							X					
8	Inclusión y Participación Activa							X						X							X				
	Confianza																								
9	Capacitación a los directivos sobre el relaciones laboral			X							X							X							
10	Organización de grupos para la solución de problemas				X							X							X						
11	Sesiones de evaluar la gestión educativa					X							X							X					
	Liderazgo																								
12	Programa de liderazgo		X												X										
13	Fortalecimiento competencias de liderazgo			X												X									

14	Impacto de la formación profesional				X											X										
	Capacitación																									
15	Estimulación de desarrollo de proyectos innovadores					X					X						X									
16	Capacitación de Mejoramiento de Capacidades						X					X						X								
17	Promover circulo de trabajo en equipo							X					X						X							
18	Seguimiento del Plan de Mejoramiento			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
19	Evaluación del Plan de Mejoramiento					X				X						X					X					

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 15:30PM del día 10 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA "LA LIBERTAD" SANTA ELENA – 2018" presentada/o por el /la bachiller **MURGUEYTIO BORBOR, LOURDES JOSEFINA.**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

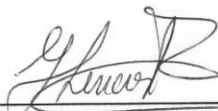
APROBADA POR MAYORÍA.

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como APTO. para recibir el grado académico de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.**

Piura, 10 de Abril del 2019



DR. ALARCÓN LLONTOP LUIS ROLANDO
PRESIDENTE



DRA. LINARES PURISACA GEOVANA ELIZABETH
SECRETARIO



Dr. CRUZ CISNEROS VÍCTOR FRANCISCO
VOCAL

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO
ACADEMICO DE MAESTRO(a) EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

El/La bachiller **MURGUEYTIO BORBOR, LOURDES JOSEFINA**, ha sustentado la Tesis titulada:

"COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA "LA LIBERTAD"
SANTA ELENA – 2018".

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADA POR MAYORÍA

Habiendo recomendado siguientes:


- Retirar de la tesis la referencia a disonancia
- Levantar observaciones realizadas por el jurado.
- Proponer poner en anexo.

Piura, 10 de Abril del 2019

DR. ALARCÓN LLONTOP LUIS ROLANDO

DRA. LINARES PURISACA GEOVANA ELIZABETH

Dr. CRUZ CISNEROS VÍCTOR FRANCISCO




	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Cruz Cisneros, Víctor Francisco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

“Comunicación interna y clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad” Santa Elena - 2018” de la estudiante Lic. Lourdes Josefina Murgueytio Borbor, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 13 de agosto del 2019.



Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

DNI: 00244802

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Comunicación interna y clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad”

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	11%	1%	22%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	17%
2	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
5	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
6	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Lourdes Josefina Murgueytio Borbor, identificado con DNI N°001782171, egresada del Programa de Maestra en administración de la educación, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Comunicación interna y clima organizacional de la unidad educativa La Libertad, Santa Elena-2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33


Lourdes Josefina Murgueytio Borbor.

DNI: N°001782171

FECHA: PIURA, 10 DE ABRIL del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MURGUEYTIO BORBOR, LOURDES JOSEFINA

INFORME TITULADO:

"COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA LA LIBERTAD, SANTA
ELENA-2018".

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10 DE ABRIL DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA